DALE CARNEGIE®

Bản dịch duy nhất tại Việt Nam có bản quyền từ Gia đình Dale Carnegie

ĐẮC NHÂN TÂM

How to Win Friends & Influence People

Cuốn sách hay nhất của mọi thời đại đưa bạn đến thành công



First News



NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

NEW EDITION

Đắc Nhân Tâm

Tác giả: Dale Carnegie
Người dịch: Nguyễn Hiến Lê

PHẦN THỨ NHẤT

Những thuật căn bản để dẫn đạo người

Chương Một

Muốn lấy mật đừng phá tổ ong

Ngày 7 tháng 5 năm 1931, mười ngàn người ở chân thành Nữu Ước (New York) được mục kích một cuộc săn người sôi nổi chưa từng thấy. Một trăm năm mươi lính công an bao vây một căn phố để bắt tên y cũng mang hai cây súng sáu trong mình. Họ leo lên mái nhà chung quanh, dùng hơi cay và trong hơn một tiếng đồng hồ, cả một khu mỹ lệ nhất của Nữu Ước vang lên tiếng súng và tiếng "lạch tạch" của liên thinh. Crowley núp sau chiếc ghế đệm bông, bắn lại lính không ngừng.

Khi bắt được y rồi, viên giám đốc công an tuyên bố: "Nó vào hạng tội nhân nguy hiểm nhất. Nó muốn giết người là giết, không vì một lý do gì hết".

Nhưng còn chính tội nhân, Crowley, y tự xét y ra sao? Muốn biét, bạn hãy đọc hàng sau này mà y vừa chống cự với lính vừa viết để lại cho đời "Dưới lớp áp này, trái tim ta đập, chán ngán, nhưng thương người, không muốn làm hại một ai hết".

Không muốn làm hại ai hết!Vậy mà trước đó mấy ngày, khi một người lính công an lại gần y để hỏi y giấy phép lái xe hơi, thì y xả ngay một loạt súng, giết người đó tức thì. Một kẻ sát nhân không gớm máu như vậy mà còn tự khoe: "Trái tim thương người, không muốn làm hại một ai hết!".

Trước khi lên ngồi ghế điện để chịu tử hình tại khám Sing Sing, y còn than: "Tôi chỉ tự vệ mà người ta xử tôi như vậy đó".

Nghĩa là trong thâm tâm y, y nhất định không chịu nhận y có tội.

Bạn sẽ nói: "Thì chỉ có nó nghĩ thế, chứ còn ai lạ đời như vậy nữa".

Không đâu, thưa bạn: kẻ thù số một của nước Mỹ. Al Copone, tên đầu đảng ăn cướp đã làm cho châu thành Chicago kinh khủng, cũng nói: "Ta đã dùng những năm tươi đẹp nhất trong đời ta để mua vui cho thiên hạ, vậy mà phần thưởng chỉ là bị chửi và bị săn bắn như con thú dữ".

Mà cả Dutch Schluts, một trong những tên cướp lợi hại nhất ở Nữu Ước cũng tuyên bố với một ký giả rằng y là ân nhân của thiên hạ.

Viên Giám đốc khám Sing Sing, ông Lawes, viết "ở Sing Sing, những tội nhân đều tự cho họ cũng có tâm trạng thong thường khác đời chi hết. Cũng lý luận, giảng giải, tại sao chúng bị bắt buộc phải cạy tủ sắt hoặc bóp cò... và tuyến bố rằng bỏ tù chúng thật là bất công".

Nếu ba tên cướp đó và bọn khốn nạn đường nằm trong khám, tự cho mình vô tội như vậy thì những người mà chúng ta gặp mỗi ngày, ở ngoài đường, cả các bạn nữa, cả tôi nữa, chúng ta ra sao?

Cho nên ông John Wannamaker, một thương gia lớn, có lần đã tự thú: "Từ 30 năm nay, tôi đã hiểu rằng: sự chỉ trích chẳng ích lợi gì hết". ÔNg đã sớm hiểu bài học đó. Riêng tôi, tôi đã phải phấn đấu trong một phần ba thế kỷ trước khi thấy ló ra ánh sáng của chân lý này; "Dù người ta có lỗi nặng tới đâu, thì trong 100 lần, có tới 99 lần người ta cũng tự cho là vô tội".

Chỉ trích là vô ích (nó làm cho kẻ bị chỉ trích phải chống cự lại và tự bào chữa) mà còn nguy hiểm, oán thù. Hơn nữa, kẻ ta chỉ trích tự nhiên sẽ hằn học chỉ trích lại ta, như ông Tổng trưởng Bộ Nội vụ Albert Fall, vì ăn hối lộ 100.000 đ mà dùng gươm súng đàn áp kẻ bị ức hiếp, sau vỡ lỡ, bị ngồi khám, làm cho dư luận toàn quốc oán hờn Chính Phủ, Đảng Cộng Hoà suýt đổ, Tổng thống Harrding bị giày vò lo lắng đến đỗi ít năm sau thì chết. Vậy mà khi người trách y đã lợi dụng lòng tin cậy nhảy chồm chồm lên, khóc lướt mướt, vặn tay bứt dứt, rủa đời, la lớn: "Không! không! Chồng tôi không phản ai hết. Cả một toà nhà đầy vàng cũng không quyến rũ được chồng tôi. Chông tôi đã bị người ta phản.

Tâm trạng con người là như vậy đó. Kẻ làm quấy oán trách đủ mọi người, mà chẳng bao giờ oán trách mình cả. Bạn cũng như vậy mà tôi cũng như vậy. Cho nên từ nay, mỗi lần muốn chỉ trích ai, ta nên nhớ tới hai tướng cướp Capone và Crowley, tới lời chỉ trích ta thốt ra, cũng như con chim bồ câu, bao giờ nó cũng trở về chỗ cũ. Kẻ bị ta chỉ trích sẽ tìm thấy hết lý luận để tự hào chữa và trở lại buộc tội ta.'

Vì hiểu vậy nên ông Abraham Lincoln đã để lại cái danh là có tài dẫn đạo quần chúng bực nhất trong lịch sử loài người. Hồi thiếu thời ông nhiệt liệt chỉ trích bất cứ ai, thậm chí tới viết những thơ phúng thích để chế diễu người ta rồi đem liệng cùng đường cho thiên hạ đọc cười chơi. Một lần cũng vì thói quen đó, suýt gây nên một cuộc đấu gươm. Từ đó chẳng những ông không dung dễ dãi với mọi người. Châm ngôn của ông là: "Đừng xét người, nếu ta không muốn người xét lại ta".

Trong thời Nam Bắc chiến tranh, một lần bại quân phương Nam, ban đêm chạy tới một sông, vì mưa bão mà nước dâng cao không thể nào qua nổi. Ông đánh dây thép, rồi muốn chắc chắn hơn, lại sai người phương Bắc bảo phải lập tức tấn công quân phương Bắc bảo phải lập tức tấn công quân phương Nam do tướng Lee cầm đầu. Nhưng Meade vì ngần ngừ trễ nãi đã làm ngược hẳn hiệu lệnh ông và để quân phương Nam thừa dịp mực nước xuống, qua sông mà thoát được, lỡ mất cơ hội độc nhất, vì chỉ một trận đó có thể chấm dứt cuộc Nam Bắc tương tàn... ÔNg Lincoln giận lắm, la: "Trời cao đất dày, như vậy nghĩa là gì?"

Rồi ông than với con rằng: "Quân địch đã ở trong tay ta mà lại để cho nó thoát! Trong tình thế đó bất cứ ai cầm quân cũng có thể đánh bại tướng Lee. mà nếu cha có mặt tại đó, chắc chắn cha đã thắng trận rồi! "Đoạn ông hậm hực viết bức thư này:

Đại tướng thân mến,

Tôi không tin rằng nhận chân được sự đại tướng Lee trốn thoát tai hại là dường nào! Quân đội y trong tay ta, và vì y đã bại nhiều phen,nếu đánh ngay lúc đó thì chỉ có một trận là chiến tranh đã kết liễu. Nay thì nó sẽ kéo dài ra không biết đến bao giờ. Thứ hai trước, ông đã không thắng nổi Lee, bây giờ y đã qua sông, mà lực lượng của ông chỉ có thể bằng hai phần ba hôm đó thì làm soa thắng nổi được y nữa?

....Dịp may ngàn năm có một thuở của ông đã qua rồi và không ai thấy nổi buồ khổ của ông đã qua rồi và không ai thấy nổi nỗi buồn của tôi!

Nhưng bức thư đó, bức thư trách nhẹ nhàng có vậy, ông viết rồi mà không gởi. Sau khi ông chết, người ta tìm thấy trong tờ của ông.

Vậy có lẽ ông đã tự nghĩ: "Hãy khoan, đợi một chút... đừng hấp tấp. Ta ngồi yên ổn trong toà Bạch Cung này mà ra lệnh thì thật dễ. Nhưng nếu ta đã có tuần nay, ta đã thấy máu chảy, đã nghe tiếng rên la của binh lính bị thương, hoặc hấp hối, thì có lẽ ta cũng không hăng hái tấn công kẻ địch lắm. Vả lại, nếu ta có tính rụt rè của Meade thì ta cũng đã hành động y như ông ta. Thôi, việc đã vậy rồi, nói cũng vô ích. Gởi bức thư này đi, dù ta có hả giận chút đỉnh, nhưng Meade sẽ trách lại ta, sinh ra bất hoà, oán giận, mất lòng tự tín của ông ta đi, và biết đâu ông chẳng từ chức nữa".

Là vì ông đã kinh nghiệm rằng những lời nghiêm trách không có một ích lợi nào cả.

ÔNg Theodore Roosevelt kể lại rằng hồi ông còn làm Tổng thống, mỗi lần gặp điều khó xử, thường ngả lưng vào ghế nhìn lên tấm hình của Lincoln treo trên tường và tự hỏi: " Lincoln ở địa vụ mình, sẽ xử trí ra sao? Giải quyết ra sao?".

Chúng ta cũng vậy, lần sau có muốn "xài" ai, hãy rút tấm giấy 5 mỹ kim ở trong túi ra mà ngắm hình Lincoln trên đó rồi tự hỏi: "ở vào địa vị ta, Lincoln xử trí ra sao?" và muốn sửa đổi người, ta hãy sửa đổi ta trước đã. Như vậy có lợi hơn và ... ít nguy hiểm hơn.

Khổng Tử nói: "Khi bực cửa nhà ta dơ thì đừng chê nóc nhà bên sao đầy tuyết".

Hồi nhỏ tôi tự phụ lắm. Một lần nhận được một bức thư có thêm mấy chữ này: "Thư này đọc cho người ta viết, mà không coi lại". Tôi thích hàng chữ đó lắm vì tôi thấy nó cho ta vái vẻ quan trọng và bề bộn công việc. Rồi một hôm, muốn lên mặt với một tiểu thuyết gia, toio viết thư cho ông ta và cũng thêm hàng chữ ấy. Tiểu thuyết gia đí gởi trả lại một bức thư và thêm vào: "Chỉ có sự ngu xuẩn của ông mới ví được với sự thô lỗ của ông thôi".

Nói cho đúng, tôi đã vô lễ và những lời chỉ trích đó không phải là không xứng đáng. Nhưng vì tôi chỉ là một thằng người nên tôi thấy nhục lắm và thầm oán tiểu thuyết gia đó đến nỗi mười năm sau, khi hay tin ông ta chết, tôi đã chẳng tiếc một người có tài mà chỉ nhớ tới sự ông đã làm thương tổn lòng tự ái của tôi.

Vậy bạn muốn người ta oán tới chết, thì hãy dùng những lời chỉ trích cay độc. Còn không thì nền nhớ rằng, loài người không phải luôn luôn có lý trí đâu. Họ hành động, suy nghĩ theo tình cảm, thành kiến, lòng một mỗi lửa, mà lòng kiêu căng của con người ta một kho thuốc súng, gặp nhau tất bùng nổ, gieo tai hại vô cùng.

Bengamin Fraklin hồi nhỏ vụng xử bao nhiêu thì sau này lại giỏi về được bổ làm sứ thần Hoa Kỳ tại Pháp. Bí quyết của sự thành công đí là không bao giờ chỉ trích ai hết và chỉ thành thực ca tụng và tự chủ mạnh mẽ mới được.
Carley nói: "Muốn xét độ lượng của ai chỉ cần xem cách xử sự của người đó với kẻ dưới". Vậy đáng lẽ buộc tội, chỉ trích ai thì ta phải ráng hiểu họ, tìm nguyên nhân những hành vi của họ. Đó là nguồn gốc của cảm tình, khoan dung và hoà hảo.

Đức Thượng đế kia mà còn đợi khi người ta chết rồi mới xét công và tội. Tại sao người phàm như chúng ta lại nghiêm khắc hơn Ngài?.

Chương Hai

Một bí quyết quan trọng trong phép xử thế

Muốn dẫn dụ ai làm một việc gì theo ý ta, chỉ có cách là làm cho người ấy phát khởi cái ý muốn làm việc đó.

Xin các bạn nhỡ kỹ điều ấy.

Xin các bạn nhớ rằng không có một cách thứ hai nào nữa.

Đã đành, bạn có thể chĩa súng sáu vào bụng một người qua đường mà bắt người đó phải cởi đồng hồ ra đưa cho bạn. Bạn cũng có thể bắt một người làm công phải chăm chỉ làm việc cho tới khi bạn quay lưng đi, bằng cách dọa tống cổ hắn ra cửa.

Cầm chiếc roi mây, bạn có thể bắt con nít vâng lời được. Nhưng những cách tàn bạo đó có những phản động tai hại lắm. Muốn cảm động ai và dẫn dụ người đó tới hành động, chỉ có một cách là người ta muốn gì, cho người ta cái đó.

Mà chúng ta muốn những gì? ít lắm, nhưng khi chúng ta đã muốn thì chúng ta nằng nặc đòi cho kỳ được. Những cái chúng ta muốn là:

1- Sức khỏe và sanh mạng

2- Ăn

3- Ngủ

4- Tiền của

5- Để tiếng lại đời sau

6- Thỏa nhục dục

7- Con cái chúng ta được mọi sự đầy đủ

8- Được người khác coi ta là quan trọng.

Freud, nhà bác học Đức trứ danh về bệnh thần kinh nói rằng hai thị dục căn bản của nhân loại là tình dục và thị dục huyễn ngã.
Triết gia John Dewey nói: thị hiếu mạnh nhất của nhân loại là thị dục huyễn ngã. Xin các bạn nhớ kỹ câu: "Thị dục huyễn ngã". Nghĩa nó vô cùng và bạn sẽ thường gặp nó trong cuốn sách này.

Bảy thị dục khác đều dễ thỏa mãn, duy có thị dục đó ít khi được thỏa lắm, tuy nó cũng khẩn cấp như ăn và ngủ.

Abraham Lincoln nói: "Ai cũng muốn được người ta khen mình". Chúng ta đều khát những lời khen chân thành mà than ôi! ít khi người ta cho ta cái đó.

Những kẻ nào đã học được cái bí quyết làm thỏa mãn lòng đói khát lời khen đó, nó tuy kín đáo mà giày vò người ta, đâm rễ trong lòng người ta, thì kẻ ấy "nắm được mọi người trong tay mình" và được mọi người tôn trọng, sùng bái, nghe lời, "khi chết đi, kẻ đào huyệt chôn người đó cũng phải khóc người đó nữa".

Loài vật không có dục vọng ấy. Nghiêm quân của tôi khéo nuôi heo và bò, kỳ đấu xảo canh nông nào ông cũng được giải thưởng. ở nhà, ông ghim hết thảy những bằng cấp đó lên trên một tấm lụa trắng, khách khứa lại, ông mở ra khoe. Những con heo thản nhiên đối với những giải thưởng đó cho ông cái cảm tưởng rằng ông rất quan trọng.

Nếu các bậc tiền nhân không có thị dục trở nên quan trọng đó, thì văn minh không có và chúng ta cũng chỉ như loài vật thôi.

Nhờ nhu cầu đó mà một thầy ký quèn, trong một tiệm tạp hóa, học lực dở dang, mua những sách luật rách nát, về mải miết học để rồi trở nên một vĩ nhân: Lincoln. Các văn hào, thi hào viết được những cuốn sách bất hủ, các ông "vua dầu lửa, xe hơi... trở nên triệu phú đều nhờ thị dục đó cả.

Gia đình ít người mà cất ngôi nhà cực rộng lớn, mua chiếc xe hơi kiểu mới nhất, sắm bộ đồ cho hợp thời trang, khoe sự học hành tấn tới của con mình; cũng đều do thị dục đó hết. Cũng chỉ vì muốn thỏa lòng ao ước trở nên một danh nhân, mà biết bao thiếu niên Mỹ đã thành những tướng cướp lợi hại, những tay sát nhân không gớm máu, cho đến nỗi khi chúng bị bắt rồi thì đòi cho được đọc ngay những tờ báo để tiện trong đó người ta tả chúng như những vị anh hùng. Được coi hình chúng trên mặt báo, bên cạnh hình những danh nhân trên thế giới, chúng quên cái ghế điện nó đợi chúng.

Muốn biết tình hình, tư cách một người ra sao, ta chỉ cần xét người đó dùng những phương tiện nào để thỏa mãn thị dục huyễn ngã.
Rockefeller thỏa mãn nó bằng cách cất ở Bắc Kinh (Trung Hoa) một nhà thương tối tân để săn sóc hàng triệu người nghèo, mà ông chưa từng và sẽ chẳng bao giờ thấy mặt. Dillinger thỏa mãn nó bằng cách giết người, ăn cướp các ngân hàng. Bị lính công an săn bắt, nó trốn vào một trại ruộng mà tự xưng với người trong trại: "Dillinger là ta đây!". Nó tự đắc được cái danh là "kẻ thù" số một của quần chúng".

Nhiều vĩ nhân trong thế giới cũng mắc cái tật tự khoe mình là quan trọng. George Washington bắt mỗi người phải xưng tụng ông là: "Huê Kỳ Tổng thống Đại nhân". Kha Luân Bố đòi cho được cái danh là: "Đề đốc Đại Tây Dương và Phó vương ấn

Độ". Catherine, Hoàng hậu nước Nga, không chịu đọc những thư mà ngoài không đề: "Hoàng đế ngự lâm". Bà Tổng thống Lincoln, một hôm, dữ như cọp cái, quay lại mắng bà Grant giữ dinh Bạch ốc: "Sao? Tôi chưa mời mà bà dám cả gan đối tọa với tôi sao?".

Các nhà triệu phú của ta sở dĩ bỏ tiền ra cho Đề đốc Byrd thám hiểm Nam Cực vì Đề đốc hứa sẽ lấy tên của họ đặt tên cho những ngọn núi quanh năm tuyết phủ ở miền ấy. Thi hào Victor Hugo chỉ cầu sao cho người ta lấy tên ông đặt tên cho kinh đô nước Pháp. Và thi hào Anh Shakespeare tuy đã được cả nước Anh tôn sùng mà còn mua tước vị để thêm danh giá cho gia đình ông. Có kẻ làm bộ đau, bắt người săn sóc mình, chiều chuộng mình để được thấy mình là quan trọng. Như một cô nọ, hết hy vọng kiếm chồng được, đương khỏe mạnh, hóa ra tật nguyền, nằm hoài ở giường, bắt mẹ già săn sóc trong mười năm, lên thang xuống thang để hầu hạ cơm nước. Bà mẹ kiệt sức, chết. Trong vài tuần lễ, cô ả ủ rũ, bỗng một hôm đứng phắt ngay dậy, trang điểm, rồi... đi lại như hồi trước.

Đem giải phẫu bộ óc, thì có một nửa số người điên cũng bình thường như óc chúng ta. Một vị bác học trứ danh nhận thấy rằng phần nhiều những người đó chỉ muốn tìm, trong tưởng tượng, sự thỏa mãn của lòng tự phụ mà hóa điên. Trong đời thực tế, họ tầm thường bao nhiêu, tự thấy mình hèn hạ bao nhiêu, thì trong thế giới tưởng tượng của họ, họ càng tự thấy oai quyền và danh vọng của họ lớn lao bấy nhiêu. Những kẻ đó sướng hơn chúng ta nhiều lắm. Họ đã kiếm được, trong thế giới thần tiên của họ, cách thỏa mãn lòng khát khao danh vọng của họ. Họ ký một tấm chi phiếu một triệu đồng, hoặc viết một bức thư tiến dẫn ta với Hoàng đế Ba Tư rồi vinh hạnh đưa cho ta.

Đã có những người vì khát khao danh vọng mà hóa điên như vậy, thì sự biết khen tài năng của những người ở chung quanh ta tất phải là một phép mầu nhiệm vô cùng.

Chương ba

Hãy khêu gợi ở người cái ý tự muốn làm công việc mà chính ta đề nghị với họ

Tôi thì tôi ưa trái cây lắm. Nhưng không hiểu vì một lẽ bí mật gì, loài cá không ưa trái cây như tôi mà lại ưa trùm. Vì vậy khi đi câu, tôi không nghĩ đến cái tôi thích mà chỉ nghĩ đến cái mà cá thích thôi. Tôi không móc trái cây vào lưỡi câu để nhử chúng, mà móc vào đó một con trùn hay một con cào cào, rồi đưa đi đưa lại trước miệng cá và hỏi nó: "Cá có thèm không?".

Tại sao ta không dùng chiến thuật đó với người? Khi người ta hỏi ông Thủ tướng Lloyd George tại sao ông nắm được quyền hành lâu mà ông khác thì bị lật đổ, bị bỏ rơi, ông đáp: "Tôi luôn luôn ráng kiếm mồi hợp với sở thích của cá".

Tại sao cứ luôn luôn nói tới cái mà chúng ta muốn? Thực là vô ích, ngây thơ và vô lý. Đã đành, cái gì ta thích thì ta để ý tới luôn, nhưng chỉ có một mình ta để ý tới nó. Vì những người khác họ cũng chỉ nghĩ tới cái họ thích thôi, không cần biết ta thích cái gì.

Cho nên chỉ có mỗi cách dẫn dụ người khác theo mình là lựa cách nói sao lời yêu cầu của mình hạp với sở thích của họ và chỉ cho họ cách đạt được sở thích đó.

Xin bạn nhớ kỹ điều đó. Nếu bạn muốn cấm con bạn hút thuốc chẳng hạn, đừng thuyết pháp với nó, đừng bảo nó: "Ba muốn thế này, ba muốn thế khác". Trái lại, nên chứng minh cho nó thấy rằng chất độc trong thuốc làm hại bộ thần kinh và nếu nó không bỏ thuốc đi, thì có lẽ tới kỳ thi thể thao sau, nó sẽ thua anh em mất. Phương pháp đó luôn luôn công hiệu, dù là áp dụng với con nít hay với bò con, với đười ươi. Một hôm, hai cha con triết gia R.W.Emerson muốn dụ một con bê vào chuồng. Nhưng họ mắc phải cái lỗi thông thường là chỉ nghĩ tới cái họ muốn. Cho nên cha kéo, con đẩy. Tai hại thay! Con bê cũng như họ, chỉ nghĩ tới cái nó muốn thôi; chân nó bám vào đất, cứng ngắt, không chịu rời đồng cỏ. Người ở gái thấy tình cảnh đó: chị không biết nghệ thuật viết sách và viết tùy bút, nhưng ít nhất trong trường hợp này, chị cũng có nhiều lưỡng tri hơn nhà triết học Emerson. Chị như bê con, đưa ngón tay vào mõm con vật như mẹ cho con bú, và con vật ngoan ngoãn đi theo ngón tay chị mà vào chuồng.

Ngay từ hồi sơ sinh, bất kỳ một hành động gì của ta cũng vì lợi hết. Ta cho một hội thiện 500 quan ư? Có chắc là hoàn toàn không vị lợi không? Không. Bởi ta cho như vậy là để được tiếng hảo tâm, để thỏa lòng ưu làm việc nhân, đẹp và cao cả, và để phước về sau. Và Thánh kinh có nói rằng: "Con bố thí tức là cho Cha vậy". Hoặc vì không từ chối được vì sợ mắc cỡ... hay vì muốn làm vui lòng một bạn

thân, một thân chủ. Dù sao đi nữa thì cũng có một điều chắc chắn là ta đã cho vì ta muốn thỏa mãn một thị dục - Trong cuốn "Nghệ thuật dẫn dụ hành động của loài người". Giáo sư Harry A.Overstreet viết: "Hành động do những thị dục căn bản của ta mà phát sanh. Để tặng những ai muốn dẫn dụ người khác trong việc làm ăn, trong chính trị cũng như trong trường học hay gia đình chỉ có lời khuyên này là hơn cả: Trước hết, phải gợi trong lòng người một ý muốn nhiệt liệt nghe theo ta". Làm được như vậy thì cả thế giới giúp ta thành công và suốt đời chẳng bao giờ ta bị thất bại vì cô độc.

Andrew Carnegie, hồi nhỏ chỉ được học có 4 năm, nhưng vì sớm hiểu bí quyết đó, nên hồi bắt đầu kiếm ăn, mỗi giờ công được có 4 xu, mà tới sau này tính ra ông đã quyên vào những việc từ thiện tới ba trăm sáu mươi lăm triệu đồng.

Ông có hai đứa cháu làm cho mẹ lo lắng nhiều lắm vì đi học xa mà không bao giờ viết thư về nhà. Ông có cách không buộc trả lời mà chúng cũng trả lời lập tức. Ông viết một bức thơ ngọt ngào lắm rồi tái bút: "Gởi cho mỗi cháu 5đ". Nhưng ông làm bộ quên không gởi tiền. Tức thì có thư hồi âm liền, trong đó hai cháu cám ơn "Chú Andrew thân mến" và... Và gì nữa, chắc các bạn đã đoán được.

Vậy ngày mai, nếu ta muốn cho ai làm một việc gì, ta hãy thong thả suy nghĩ và tự hỏi: Làm sao dẫn dụ cho ông ấy muốn làm việc mình cầu ông ấy được?

Như vậy khỏi phải chạy lại nhà người ta để rồi chỉ nói về dự định của mình, ý muốn của mình mà luống công vô ích.

Mỗi năm một lần, tôi mướn một phòng khiêu vũ tại một khách sạn lớn ở Nữu Ước để diễn thuyết.

Có lần tới kỳ diễn thuyết, người ta thình lình cho tôi hay rằng tiền mướn phòng tăng lên gấp ba giá cũ. Khi đó tôi đã quảng cáo, in vé, bán vé, xếp dọn đâu vào đó rồi. Tất nhiên là tôi không muốn trả giá đó. Làm sao bây giờ? Đi kêu ca với người quản lý khách sạn đó ư? Đem cái thắc mắc của mình tỏ với người ta ư? ích lợi gì đâu? Người đó cũng như tôi, chỉ quan tâm tới điều họ muốn thôi. Tôi suy nghĩ và hai ngày sau tôi lại tìm người đó, và nói:

"Nhận được thư ông, tôi hơi ngạc nhiên. Nhưng tôi không trách ông đâu. ở vào địa vị ông, có lẽ tôi cũng hành động như ông. Bổn phận của ông quản lý khách sạn này là thâu cho được nhiều lợi. Nếu ông không làm như vậy thì người ta sẽ mời ông ra và như vậy là đáng lắm... Nhưng nếu ông quyết giữ cái giá mới đó thì xin ông lấy một mảnh giấy và chúng ta cùng xét xem lợi và hại ra sao".
Rồi tôi gạch một gạch dọc chia tờ giấy ra làm hai, một bên đề "Lợi" một bên đề "Hại".

Trong cột "Lợi", tôi biên mấy chữ này: "Phòng khiêu vũ sẽ trống" và tôi bàn miệng thêm: "Như vậy ông có thể sẽ cho mướn để khiêu vũ hay hội họp. Lời lắm, vì khi đó giá mướn sẽ cao hơn nhiều, phải không ông? Nếu tôi chiếm phòng ấy trong ba tuần, chắc chắn là thiệt cho ông số lời ấy" - Bây giờ chúng ta xét tới "Hại". Trước hết đáng lẽ tăng số lợi lên được. Ông sẽ không thu được một đồng nào hết, vì tôi không đủ sức trả giá ông định, sẽ đi mướn nơi khác để diễn thuyết.

"Vả lại, còn mất cái lợi này nữa. Tôi diễn thuyết, sẽ có nhiều thính giả thượng lưu, có học, giàu có và danh tiếng tới nghe. Thực là một sự quảng cáo cực tốt cho ông. Ông cứ bỏ 5.000đ quảng cáo trên báo, không chắc đã quyến rũ được một số thính giả như vậy tới khách sạn ông. Cái đó cũng đáng kể, phải không, ông?".

Vừa nói, tôi vừa viết hai điều hại đó trong cột "Hại", rồi đưa tờ giấy cho ông ta và nói: "Xin ông cân nhắc kỹ lưỡng lợi và hại đi, rồi cho tôi biết ông quyết định ra sao".

Hôm sau, tôi nhận được một bức thư cho hay rằng tiền mướn đáng lẽ tăng lên 300 phần trăm thì chỉ tăng lên 50 phần trăm thôi.

Xin các bạn để ý rằng tôi không hề xin giảm giá nhé. Trong suốt câu chuyện tôi chỉ nói tới điều mà ông ta quan tâm tới, tôi chỉ tìm kiếm và bày tỏ cho ông ta cách đạt được ý muốn đồ thôi.

Nếu tôi theo sự xúc động tự nhiên trong lòng mà chạy tới kiếm ông ta, la lên: "Cái gì lạ lùng vậy? Tự nhiên ông tăng tiền mướn lên 300 phần trăm khi ông biết chắc rằng tôi đã quảng cáo rồi, đã in vé rồi? Ba trăm phần trăm! Kỳ cục không? Điên rồi mà! Không khi nào tôi chịu giá đó đâu!".

Và chuyện sẽ xảy ra sao? Chắc chắn là chúng tôi sẽ cãi nhau và các bạn biết cãi nhau thường thường kết quả ra sao. Dù tôi có làm cho ông ta phải tự nhận rằng ông có lỗi đi nữa thì lòng tự ái của ông cũng không cho ông chịu thua và chuẩn lời tôi yêu cầu.

Henry Ford nói: "Bí quyết của thành công - nếu có - là biết tự đặt mình và địa vị người và suy xét vừa theo lập trường của người vừa theo lập trường của mình".

Trong nghệ thuật dùng người, chưa có lời khuyên nào chí lý bằng lời đó, cho nên tôi muốn nhắc lại: "Bí quyết của thành công là biết tự đặt mình vào địa vị người và suy xét vừa theo lập trường của người vừa theo lập trường của mình".

Trong nghệ thuật dùng người, chưa có lời khuyên nào chí lý bằng lời đó, cho nên tôi muốn nhắc lại: "Bí quyết của thành công là biết tự đặt mình vào địa vị người và suy xét vừa theo lập trường của người, vừa theo lập trường của mình". Chân lý đó giản dị minh bạch làm sao! Đáng lẽ ai cũng phải biết ngay chứ. Thế mà trong một trăm người, thì có tới chín mươi người không biết đến, trong chín mươi chín trường hợp.

Bạn muốn có một thí dụ ư? Thì ngày mai tới sở, bạn cứ xem xét những thư bạn nhận được, sẽ thấy sự thiếu lương tri đó. Đây là một bức thư chép nguyên văn, nói cho đúng hơn, là một tờ châu tri, của ông giám đốc một hãng quan trọng chuyên môn quảng cáo bằng vô tuyến điện, gởi cho mỗi ông quản lý những sở vô tuyến điện trong nước. (Những hàng chữ trong dấu ngoặc đơn là cảm tưởng của tôi trong khi đọc).

Gởi ông John Blank ở Blandville (Indiana)

Ông Blank thân mến,

"Công ty Megavox chúng tôi muốn giữ vững ưu thế vẫn có từ trước tới nay trong địa hạt quảng cáo bằng vô tuyến điện.

(Tôi không cần biết điều ông muốn. Tôi đương lo lắng việc của tôi đây. Nhà Ngân hàng không chịu cho tôi cố nhà của tôi thêm một hạn nữa... Sâu ăn hết bông hồng của tôi... hôm qua chứng khoán xuống giá... tôi lỡ xe điện sáng nay... chiều qua người ta không mời tôi dự tiệc... lương y bảo tôi động mạch, bị bệnh thần kinh viêm. Tôi đường quạn đây thì đọc nhằm bức thư của một kẻ tự thị chỉ nói đến vinh dự của y, ý muốn của y thôi! Cha chả là ngu! Vậy mà làm nghề quảng cáo chứ (!)

"Sự quảng cáo của Quốc gia, nhờ công ty chúng tôi truyền thanh đã mở đường cho lối quảng cáo mới đó. Và những chương trình phát thanh của chúng tôi từ hồi đó tới nay đã cho chúng tôi một địa vị cao hơn những hãng khác.

(à, phải! Hãng ông giàu nhất, mạnh nhất. Rồi sao? Cái đó có liên can gì tới tôi đâu? Ông không thông minh chút nào hết. Ông chỉ khoe sự thành công mênh mông của ông thôi, như vậy là làm cho tôi cảm thấy địa vị thấp kém của tôi, ông biết chưa?).

"Chúng tôi muốn cho khách hàng biết rõ tất cả tình hình những sở vô tuyến điện.

(Ông muốn! Ông muốn! Đồ ngu! Tôi không cần biết ông muốn cái gì hết; hãy nói cho tôi nghe cái mà tôi muốn).

"Vậy xin ông gởi ngay cho chúng tôi những điều nên biết về chương trình và thời biểu. Những điều đó cần cho chúng tôi mỗi tuần để lựa kỹ những giờ phát thanh tiện hơn hết.

(Gởi ngay cho ông! Cả gan thiệt! Cũng không thèm thêm câu: nếu không làm phiền ông nữa!)

"Ông trả lời gấp, tức là lợi chung cho chúng ta.,

(Thằng khùng! Nó dám biểu mình trả lời gấp cho nó, trong khi mình lo lắng hết việc này việc khác. Mà bức thư của nó có khác gì một tờ châu tri không? Tôi không ưa cái giọng đàn anh đó. Thôi đi... ủa! Ông nói gì tới cái "lợi chung của chúng ta" đó? à! Tới bây giờ ông mới bắt đầu đặt ông vào quan điểm của tôi!... nhưng ông nói cách mơ hồ làm sao! Không rõ ràng, không giảng giải chi hết).

"Chân thành chào ông.

ký tên... Giám đốc

Tái Bút: Có lẽ ông muốn biết đoạn trích sau này trong tờ báo Blankville và muốn truyền thanh nó trong đài của ông".

(Mãi tới cuối thư, trong chỗ tái bút ông mới chỉ cho tôi một điều có ích cho tôi. Tại sao không đem ra nói trước đi? Một người tự phụ là nhà quảng cáo chuyên môn, tất phải ngu độn lắm mới vụng về như vậy).

Một người suốt đời làm nghề quảng cáo tự cho mình là thần thánh trong nghệ thuật dẫn dụ người khác mà còn viết một bức thư vô lý như vậy, thì những ông thợ may, làm nệm, làm vườn ra sao nhỉ?

Đây, một bức thư nữa của ông chủ sự một nhà ga lớn gởi cho ông Edward Vermylen, theo lớp học của tôi. Người đọc nó có ấn tượng gì? Tôi sẽ cho bạn hay. Nhưng chúng ta hãy đọc đã.

"Xin ông Edward Vermylen chú ý.

"Thưa ông,
"Vì hàng hóa cứ chiều mới tới ga chúng tôi, cho nên sự khuân hàng lên xe có điều trở ngại: công việc nhiều quá, phải bắt người làm công làm thêm giờ, xe cam nhông phải trễ, gởi đồ cũng trễ. Ngày 10 tháng 11, chúng tôi nhận được của ông hồi 4 giờ 20 một lô là 510 cái thùng.

Chúng tôi xin ông giúp chúng tôi để tránh những bất tiện đáng tiếc do tình thế đó mà ra. Vậy chúng tôi tự tiện xin phép ông - nếu có thể được - thu xếp sao cho hàng của ông tới ga chúng tôi vào buổi sáng, nhất là những khi ông gởi nhiều hàng.

Được như vậy thì ông có lợi là hàng của ông ở trên xe cất xuống mau và gởi đi cũng mau. *Trân trọng...*

Ký tên: J.B"

Ông Vermylen đưa bức thư cho tôi coi và bình phẩm như vầy: "Thư đó có kết quả ngược lại với ý muốn của người viết. Đầu thư, người ta kể những nỗi khó khăn của công ty hỏa xa, cái đó ích lợi gì cho mình đâu? Rồi người ta xin mình phụ lực với người ta, sau cùng mới hứa sẽ cất hàng và gởi hàng cho mình mau hơn trước.

Tóm lại, cái quan hệ tới mình nhất thì họ để lại sau cùng và xét toàn thể thì thư đó khêu gợi sự phản đối hơn là sự hợp tác".

Nay ta thử tìm cách sửa chữa bức thư đó cho hợp hơn. Trước hết đừng nói đến những vấn đề riêng của mình, tốn công vô ích. Phải theo lời khuyên của Ford: "Đặt ta vào địa vị người mà suy xét theo quan điểm của người". Bức thư sửa chữa như sau này, tuy chưa được hoàn toàn, nhưng so với bức trên cũng tấn tới nhiều rồi. *Ông Vermylen thân mến,*

Chúng tôi được hân hạnh ông chiếu cố tới trong 14 năm nay. Tất nhiên là chúng tôi mang ơn ông lắm và hết lòng tìm cách gởi hàng cho ông được mau chóng. Nhưng chúng tôi phải thú rằng điều đó khó thi hành lắm, khi xe cam nhông của ông tới vào cuối giờ làm việc buổi chiều, như ngày 10 tháng 11 vừa rồi. Tại sao? Vì một số đông khách hàng khác cũng giao hàng cho chúng tôi vào lúc đó. Thành thử nhiều quá, làm không xuể và xe của ông phải đợi, hàng của ông phải gởi trễ.

Đó là một sự rất đáng tiếc. Tránh nó cách nào? Bằng cách ông giao hàng cho tôi vào đầu buổi chiều, như vậy xe của ông khỏi phải đợi, hàng của ông gởi được mau và những người làm công của ông về nhà được sớm để thưởng món ma-ca-rô-ni (macaroni) tuyệt khéo mà hãng ông chế tạo ra.

Xin ông đừng cho rằng chúng tôi kêu nài ông đâu; cũng xin ông đừng nghi rằng chúng tôi dám tự tiện chỉ ông cách làm việc đâu. Tôi gởi hầu ông bức thư này với mục đích duy nhất là muốn làm vừa lòng ông hơn trước.

Dù hàng của ông tới giờ nào đi nữa thì chúng tôi cũng rất vui lòng nhận và gởi đi mau chừng nào hay chừng đó.

Chúng tôi biết rằng ông bận nhiều việc lắm; xin ông đừng mất công trả lời thư này.

Trân trọng

Ký tên: J.B."

Có cả hàng ngàn người bán dạo, lang thang khắp phố phường, mỏi mệt, thất vọng, lương ít. Tại sao? Tại họ nghĩ tới họ, tới cái mà họ đương tìm kiếm. Họ không hiểu rằng bạn cũng vậy mà tôi cũng vậy, chúng ta đều không muốn mua - nghĩa là tiêu tiền - mà chỉ muốn giải quyết những vấn đề riêng tây chúng ta thôi. Mà người bán hàng nào giúp chúng ta giải quyết được những cái đó, chỉ cho ta hiểu rằng mua hàng của họ, hoặc để cho họ giúp thì chúng ta sẽ đỡ tốn tiền, đỡ mệt nhọc, khỏi buồn bực, khỏi đau, có tương lai vững vàng, thì kẻ đó không ép uổng chúng ta mà sẽ làm cho chúng ta tin và như vậy chúng ta sẽ mua!

Vậy mà biết bao người suốt cuộc đời bán hàng mà không hề nghĩ tới quan điểm của người mua.

Một hôm, tôi gặp một người trước làm biện sự một hãng cho mướn nhà, tôi hỏi ông ta có thể cho tôi biết nhà tôi ở, tường xây bằng gạch đặc hay gạch rỗng. Ông nói rằng không biết và khuyên tôi hỏi "Nghiệp đoàn kiến trúc sư".

Điều đó ai mà không biết, can chi phải nhờ tới ông.

Rồi sáng hôm sau, tôi nhận được của ông một bức thư. Trả lời câu hỏi của tôi chăng? Không. Để khuyên tôi một lần nữa hỏi "Nghiệp đoàn kiến trúc sư" và cậy tôi làm đại lý bảo hiểm cho ông.

Ông ấy mong tôi làm lợi lớn cho ông mà không giúp cho tôi được một việc nhỏ.

Bất kỳ trong nghề nghiệp nào, trong giai cấp nào, người ta cũng thấy lỗi lầm quan trọng đó. Một lần đau cuống họng, tôi lại một nhà chuyên môn trị bệnh đó. Chưa coi họng tôi, ông đã hỏi tôi làm nghề gì... Bệnh của tôi, ông chưa muốn biết, mà cần biết cái ví tiền của tôi đã. Ông ấy tính cách giúp tôi mà tính cách "bóp" tôi. Rút cục là ông không nặn được của tôi đồng nào hết, vì tôi bỏ ra đi, tởm cho cái lòng tham của ông.

Than ôi! Xã hội đầy những hạng như vậy, tham lam, hẹp hòi và ích kỷ. Cho nên nếu có siêu nhân nào tìm cách tận tâm giúp người mà không vụ lợi, thì trong công việc của ông chắc là ít ai cạnh tranh lắm.

Ông O.D.Young, nhà kinh tế trứ danh nói: "Người nào biết tự đặt mình vào địa vị của người khác, hiểu được tư tưởng và ý định của họ, người đó khỏi phải lo về tương lai của mình".

Nếu đọc cuốn này rồi, các bạn chỉ tập được một khả năng này là: bất cứ trong trường hợp nào cũng đứng vào địa vị của người khác mà xét, thì cuốn này cũng đã đánh dấu được một quãng đời mới trong đời làm ăn của bạn!

Tại sao người ta nhãng bỏ khoa tâm lý thực hành như vậy mà nhồi biết bao những môn vô ích khác. Một người học trò của tôi muốn mời bạn chơi banh rổ (basket ball) với mình mà viết như vầy: "Tôi muốn các anh lại sân của tôi chơi banh rổ. Tôi thích nó lắm, mà lần trước ít bạn quá, không đủ làm một kíp... Chơi như vậy mà còn thú gì nữa!... Cho nên tôi muốn rằng ngày mai các anh lại... Banh rổ là môn thể thao thích nhất của tôi mà tôi không có đủ bạn chơi..."

Viết như vậy mà đòi làm cho người ta muốn lại chơi với mình! Người học trò đó chỉ nói tới mình thôi, không hề có một lời khuyến khích bạn. Vậy thì có lý gì mà bạn y sẽ tới chơi trên cái sân mà lần trước y mời, không ai thèm tới hết?

Mà có biết bao nhiêu lý lẽ để dụ bạn được: nào là ích lợi của thể thao giữa trời, thân hình khỏe mạnh, cân đối, vui vẻ...

Một người học trò của tôi, có đứa con làm biếng ăn. Vợ chồng người đó rầy nó suốt ngày, không cho nó yên: "Má muốn con ăn cái này cái kia..." "Ba muốn cho con mau lớn..."

Đứa nhỏ có kể vào đâu những lời đó. Có gì vô lý bằng bắt một đứa nhỏ ba tuổi có quan niệm của người lớn ba chục tuổi? Sau người đó tự hỏi: "Thử coi xem cái gì làm cho nó thích? Nó muốn gì? Nếu biết được nó muốn gì thì mình sẽ có thể khiến nó làm cái mình muốn được". Và người đó kiếm ngay được cách giải quyết. Đứa nhỏ thích đạp xe máy ba bánh lắm - nhưng cùng dãy phố đó có một đứa nhỏ khác lớn hơn, hung hăng ăn hiếp nó, ngừng xe nó lại, bắt nó xuống rồi leo lên đạp. Đứa nhỏ khóc, la, chạy về mách má. Má nó đuổi đứa kia đi, lấy lại xe cho con. Ngày nào cũng như vậy.

Vậy đứa nhỏ muốn gì? Chẳng cần phải là nhà trinh thám đại tài cũng đoán được. Nó bị ăn hiếp, nó tức, muốn trả thù, làm sao đánh cho đứa kia một "cú" nên thân để cho nó chừa tới già. Ba nó hiểu vậy, bảo nó: "Nếu con chịu ăn những món này thì con mau mạnh lắm; một ngày kia đánh nó nhào văng liền". Và vấn đề ăn của đứa bé giải quyết được tức thì. Cho nó cái gì nó cũng ăn, hy vọng một ngày nọ "nốc ao" thằng du côn kia đã làm cho nó tủi nhục mấy lần.

Đứa nhỏ lại còn có tật đái dầm. Nó ngủ với bà nó. Sáng dậy, thấy tấm "ra" ướt, bà nó bảo: "Ngó này, đêm qua lại đái dầm nữa". Nó cãi: "Không phải tôi đâu. Bà đó".

Người ta rầy nó, đánh nó, làm nhục nó. Người ta nhắc cho nó rằng: "Má không muốn cho con như vậy nữa". Vô ích - những lý lẽ đó không đủ. Lúc đó, cha mẹ mới tự hỏi: "Làm sao cho nó muốn sửa đổi được".

Nó muốn gì, đứa nhỏ đó? Trước hết, nó muốn bận bi-gia-ma (pyjama) như cha nó. Bà nó hứa mua cho nó một bộ nếu nó hết đái dầm. Điều thứ nhì, nó muốn giường nó sạch.

Má nó dắt nó tới tiệm lớn, đưa mắt làm hiệu với người bán hàng và nói: "Đây, cậu này muốn mua đồ đây". Người bán hàng làm bộ coi đứa bé như một người quan trọng, hỏi: "Cậu muốn mua chi?". Đứa nhỏ cao lên được vài phân, nở mũi, đáp: "Tôi muốn mua một cái giường".

Giường chở về nhà rồi, đứa nhỏ chạy kiếm ba nó, khoe: "Ba, ba, lên coi giường của con đi, chính con đã mua đó!". Cha nó hết lời khen nó rồi kết: "Con đừng làm dơ cái giường đó chứ!" - "Không! Không khi nào!". Đứa nhỏ giữ lời hứa. Vì người ta khéo gợi lòng tự ái của nó. Cái giường đó là giường của nó. Rồi nó lại bận bigia-ma như người lớn. Nó muốn hành động cũng như người lớn và quả được như vậy.

Một người cha khác có đứa con gái nhất định không ăn cháo buổi sáng. Mắng, giảng giải, dỗ ngọt, đều vô hiệu. Cha mẹ hỏi nhau: "Làm sao cho nó thèm ăn sáng được?".

Đứa nhỏ thích bắt chước má nó lắm. Một hôm, người ta đặt nó lên một chiếc ghế cao, để cho nó nấu món cháo của nó... Rồi đúng lúc nó đang vinh hạnh, ba nó vào, như vô tình. Đứa nhỏ khoe, khua muỗng trong cái soong: "Ba, ngó này! Hôm nay, chính con nấu cháo".

Rồi nó ăn hai đĩa cháo, không phải ai mời mọc hết: Chính nó đã nấu cháo đó, nó tự đắc lắm, nó tự thấy quan trọng lắm. Tự ý nó ăn.

Một triết gia nói: "Phát biểu cái bản ngã là một điều cần thiết nhất đối với ta" thế thì tại sao không dùng cái thuật ở trên kia trong công việc của ta? Khi ta kiếm được ý nào mới lạ, cứ để cho khách hàng của ta hoặc người cộng tác của ta tưởng rằng chính họ có ý đó, như cha mẹ đứa nhỏ đã để cho nó tin rằng chính nó đã nấu lấy cháo. Như vậy người khác sẽ tự đắc lắm... và biết đâu chẳng như đứa nhỏ, đòi cho được hai đĩa cháo?

Xin các bạn nhớ kỹ rằng:

Muốn dẫn dụ ai, phải trước hết khêu gợi cho người đó có lòng ham muốn nhiệt liệt đã. Làm được như vậy, thì người trong bốn bể sẽ là bạn của ta. Làm không được, thì ta sẽ thui thủi trên đường đời.

Chương tư

Tám lời khuyên để giúp các bạn đọc sách này được nhiều lợi ích nhất

1. Muốn đọc cuốn sách này được nhiều ích lợi nhất cần có một đức tính cốt yếu, quan trọng hơn cả những định lệ và quy tắc. Không có nó thì bài học hay tới mấy cũng không có bổ ích gì, mà nó có thì không cần những bài đó cũng làm được những việc phi thường.

Vậy điều kiện mầu nhiệm đó là gì? Rất giản dị: là phải có lòng ao ước thiết tha muốn tìm hiểu thêm, muốn học thêm, và một cường chí quyết bồi bổ năng lực xử thế dụng nhân của mình.

Làm sao luyện được chí đó? Bằng cách luôn luôn tâm niệm rằng những quy tắc dạy trong tập này vô cùng quan trọng. Bạn hãy tự nhắc luôn luôn rằng: "Hạnh phúc của ta, sự thành công của ta, danh vọng tiền của của ta phần lớn đều do sự khôn khéo trong khi giao thiệp với người mà có".

2. Bạn đọc một lần mỗi chương để hiểu đại cương. Rồi có lẽ bạn muốn hấp tấp coi tiếp ngay chương sau. Xin đừng. Phải đọc lại kỹ lưỡng một lần nữa. Như vậy đỡ tốn thì giờ mà có nhiều kết quả.

3. Phải thường thường ngưng đọc để suy nghĩ những điều mới đọc và tự hỏi: lời khuyên đó, lúc nào có thể áp dụng được và áp dụng ra sao?

Như vậy mới là bổ ích.

4. Tay nên có cây viết chì hay viết máy để đánh dấu ở ngoài lề những lời khuyên nào mà bạn tính thi hành. Nếu là một quy tắc cực kỳ quan trọng thì gạch dưới nó, hoặc đánh bốn chữ X "xxxx" ở ngoài lề. Như vậy, khi coi lại, mau và dễ thấy hơn.

5. Tôi biết một người đã làm giám đốc một công ty bảo hiểm lớn từ 15 năm rồi. Vậy mà mỗi tháng ông đọc hết những điều lệ bảo hiểm của công ty ông, tháng nào cũng vậy, hết năm này qua năm khác. Tại sao? Tại kinh nghiệm cho ông hay rằng chỉ có cách đó mới nhớ kỹ hết điều lệ được thôi.

Riêng phần tôi, tôi đã có lần để ra hai năm trời để viết một cuốn sách về sự hùng biện, vậy mà tôi vẫn phải thỉnh thoảng coi lại cuốn đó để khỏi quên những điều chính tôi đã viết ra. Cái mau quên của loài người thiệt lạ lùng, đáng làm cho ta ngạc nhiên.

Vậy, nếu bạn muốn cuốn sách này giúp ích cho bạn được lâu dài, xin đừng tưởng rằng chỉ đọc nó một lần là đủ. Sau khi nghiên cứu nó kỹ rồi, mỗi tháng nên để ra vài giờ ôn lại. Bạn đặt nó luôn luôn trên bàn giấy và thường mở nó ra. Đầu óc bạn phải thấm nhuần những khả năng đẹp đẽ nó cải thiện đời bạn, những khả năng mà bạn chưa có, còn phải chinh phục nữa. Xin bạn nhớ rằng chỉ có cách luôn luôn thấy ở trước mắt những quy tắc đã trình bày, mới có thể áp dụng nó được một cách tự nhiên, không khó nhọc, như cái máy, và làm cho những quy tắc đó thành ra bản tính thứ nhì của bạn. Ngoài ra, không có cách nào khác.

6. Bernard Shaw nói rằng họ không, không đủ, phải thực hành nữa. Đã học thì phải hành. Ông nói có lý. Muốn học, phải hoạt động chớ không thụ động. Nhờ thực hành mới tiến được. Vậy muốn thấm nhuần những quy tắc này, hễ có cơ hội, xin bạn thực hành liền. Nếu không, sẽ mau quên lắm.

Tôi cũng biết đó là một sự khó khăn. Vì chính tôi cũng có khi thấy khó thi hành những điều tôi đã chỉ cho các bạn. Ví dụ khi bạn bực tức, tự nhiên bạn muốn chỉ trích, khiển trách chứ không nghĩ tới sự tự đặt mình vào địa vị người. Kiếm một tật xấu của người dễ hơn là tìm cái hay của họ. Ta tự nhiên muốn nói tới những việc ta đương lo nghĩ hơn là nói tới những đầu đề làm cho người khác vui lòng. Cho nên bạn phải nhớ rằng đọc sách này không phải để hiểu biết thêm mà là để luyện cho có những tập quán mới, để dự bị một lối sống mới. Như vậy cần phải mất công, kiên nhẫn, chăm chú hàng ngày.

Vậy, xin bạn thường mở những trang này ra. Cuốn này phải là kim chỉ nam của bạn trong sự giao thiệp với người. Và khi bạn gặp một vấn đề, như sửa lỗi một đứa nhỏ, làm sao cho bạn trăm năm đồng ý với bạn, hoặc là cho một khách hàng đương giận mà được hài lòng, thì xin bạn hãy suy nghĩ một chút đã, chống cự với sự xúc động đầu tiên, đừng để cho nó lôi cuốn vì thường nó có hại. Lúc đó xin bạn nhớ tới cuốn này, hoặc nếu có thì giờ thì mở nó ra coi, đọc lại những đoạn đã đánh dấu. áp dụng những quy tắc trong đó và bạn sẽ thấy những kết quả phi thường.

7. Bạn đặt lệ với người nhà hoặc bạn bè rằng hễ bắt gặp bạn làm trái quy tắc nào đó thì bạn phải chịu phạt một số tiền. Phải làm sao cho sự học tập của bạn thành ra một trò chơi vui mà mê được.

8. Ông hội trưởng một nhà ngân hàng lớn ở Nữu Ước, sau khi nghe vài bài giảng của tôi, có tả rõ cách sửa mình của ông như sau này mà chính ông đã kiếm ra được từ lâu. Nó vô cùng hiệu nghiệm. Ông học ít lắm, nhưng là một trong những nhà tài chánh lớn nhất ở châu Mỹ; ông thú rằng chỉ nhờ phương pháp của ông mà ông thành công.
"Từ lâu rồi - ông nói - tôi ghi trên một cuốn lịch những công việc buôn bán mỗi ngày. Tối thứ bảy, tôi không tiếp ai hết, để tự xét mình. Ăn tối rồi, tôi cấm cung

trong phòng giấy của tôi, mở cuốn sổ tay ra, suy nghĩ về mỗi câu chuyện, mỗi lần bàn cãi, mỗi cuộc thương nghị, mỗi vụ chạy chọt trong tuần lễ đó. Tôi tự hỏi:

- Lần đó, ta đã lỡ lầm chỗ nào?

- Đã hành động khéo chỗ nào? Có thể khéo hơn được không? Ra làm sao?

- Sự lôi thôi đó cho ta bài học gì?

Có khi tự xét như vậy, tôi thấy đau khổ lắm, có khi tôi lấy làm lạ lùng sao đã lầm lỡ nặng nề như thế được. Nhưng tôi càng lớn tuổi thì lầm lỡ càng ít đi và có khi còn muốn tự vỗ vai mình nữa. Chưa có gì giúp tôi nhiều bằng phương pháp tự xét và tự cải đó.

Nhờ nó mà tôi xét đoán chắc chắn, minh mẫn hơn; những sự quyết định của tôi thích đáng hơn, và giúp tôi rất nhiều trong sự giao thiệp với mọi người. Tôi xin nhiệt liệt giới thiệu nó với "hải nội chư quân tử".

Tại sao các bạn không dùng một phương pháp tương tự kiểm điểm lại cách các bạn áp dụng những quy tắc trong tập này ra sao? Nếu các bạn quyết tâm làm, sẽ có hai cái lợi:

Thứ nhất: các bạn sẽ say mê học được một môn học có giá trị vô song về phương diện giáo hóa.

Thứ nhì: các bạn sẽ nhận thấy rằng khả năng của bạn làm đẹp lòng và dẫn dụ người khác sẽ nẩy nở, rực rỡ như bông đào về tiết xuân vậy.

Tóm lại: Muốn đọc sách được nhiều ích lợi nhất, phải:

I. Có lòng ham muốn học hỏi và thi hành những định lệ chi phối sự giao thiệp giữa loài người với nhau.

II. Đọc mỗi chương hai lần, rồi mới qua chương sau.

III. Thỉnh thoảng ngưng đọc để tự hỏi nên thi hành mỗi quy tắc ra sao và vào lúc nào?

IV. Gạch dưới những ý chính.

V. Mỗi tháng coi lại cuốn này một lần.

VI. Hễ có cơ hội thì phải thực hành ngay những quy tắc học được. Dùng cuốn sách này làm kim chỉ nam để giải quyết những nỗi khó khăn hằng ngày.

VII. Tặng cho bạn thân một số tiền nào đó chẳng hạn, mỗi khi bạn bắt gặp ta làm trái với những quy tắc đó. Như vậy để làm cho sự học biến thành một trò chơi hứng thú.

VIII. Mỗi tuần kiểm điểm những tấn tới hoặc những sai lầm của bạn. Bạn hãy xét mình coi đã bồi bổ được khuyết điểm nào và trong những dịp nào.

PHẦN THỨ HAI

Sáu cách gây thiện cảm

Chương một

Để cho tới đâu cũng được tiếp đón niềm nở

Thiệt tình bạn cũng chẳng cần đọc sách này mới biết cách đắc nhân tâm. Bạn chỉ cần áp dụng những phương pháp thu phục cảm tình của một con vật mà cả hoàn cầu không ai không thương mến.

Lát nữa ra đường bạn sẽ gặp nó. Khi còn xa bạn chừng mười bước, nó đã bắt đầu ve vẩy đuôi rồi. Nếu bạn ngừng lại mà vuốt ve nó thì nó chồm lên và tỏ ra trăm vẻ yêu đương và bạn có thể biết chắc chắn rằng trong sự nồng nàn đó không có một mảy may vụ lợi vì nó chẳng cần bạn mua giúp một vài món hàng ế, mà cũng chẳng ham gì được kết duyên cùng bạn.

Có bao giờ bạn ngừng lại một phút mà suy nghĩ rằng trên vũ trụ này, chỉ có con chó là không cần làm việc mà cũng sống một cách ung dung không? Ta nuôi gà, là vì gà cho ta trứng: ta nuôi bò, là vì bò cho ta sữa; mà ta nuôi con hoàng yến cũng vì tiếng hót của nó. Nhưng ta nuôi chó chỉ vì cái lý độc nhất là nó cho ta cái êm đềm của tình thương.

Trong những kỷ niệm êm đềm nhất của tuổi thơ, tôi còn nhớ đến con Cún của tôi, một con chó nhỏ, lông vàng, đuôi cụt mà cha tôi mua cho tôi có năm cắc. Cún chưa hề đọc một trang sách tâm lý nào hết. Nó không cần đọc. Giáo sư William James, giáo sư Harry A.Overstreet, không ngài nào dạy được cho nó một chút nghệ thuật làm đẹp lòng người. Nhưng nó có phương pháp hoàn toàn để làm mọi người yêu nó: là chính nó, nó yêu mọi người. Lòng yêu đó tự nhiên và chân thành tới nỗi tôi không thể không mến nó được.

Các bạn muốn gây thiện cảm không? Hãy làm như con Cún: Quên mình và thương người.

Con Cún hiểu rằng nếu sốt sắng qua tâm tới người, thì chỉ trong hai tháng sẽ có nhiều bạn thân hơn là hai năm kiếm đủ cách làm cho người ta phải quan tâm tới mình. Tôi phải nhắc lại câu đó:

Nếu các bạn sốt sắng thành thật quan tâm tới người khác thì chỉ trong hai tháng sẽ có nhiều bạn thân hơn là hai năm gắng công bắt người khác quan tâm tới các bạn.

Vậy mà biết bao người một đời lầm lẫn không chừa, không biết định luật đó. Họ nhất định muốn người khác phải chú ý tới họ. Công dã tràng... Thiên hạ không nghĩ tới bạn đâu. Họ nghĩ tới họ, sáng, chiều, và tối.

Công ty Điện thoại ở Nữu Ước mới điều tra xem trong khi đàm thoại tiếng nào được dùng nhiều nhất. Các bạn chắc đã đoán được... Đó là tiếng "Tôi". Trong 500 câu chuyện thì người ta dùng nó tới 3.900 lần. "Tôi", "Tôi", "Tôi"...

Khi bạn coi tấm hình trong đó có bạn chụp chung với những người khác, thì người thứ nhất mà bạn ngó là ai?

Nếu bạn tin rằng mọi người đều chú ý tới bạn, thì xin bạn trả lời tôi câu này: "Nếu bạn chẳng may chiều nay từ trần thì sẽ có bao nhiêu người đi tiễn bạn tới huyệt?".

Tại sao người khác quan tâm tới bạn trong khi bạn không quan tâm tới người ta trước? Xin bạn cầm cây viết chì và trả lời câu hỏi đó trong hàng bỏ trắng dưới này.

Nếu chúng ta chỉ gắng sức kích động người khác để cho họ chú ý tới ta thì không bao giờ có bạn chân thành hết. Đó không phải là cách gây được tình tri kỷ.

Alfred Adler, triết gia trứ danh, viết một cuốn sách rất hay đề là "Chân nghĩa của cuộc đời", trong đó ông nói: ! "Kẻ nào không quan tâm tới người khác, chẳng những sẽ gặp nhiều sự khó khăn nhất trong đời, mà còn là người có hại nhất cho xã hội. Hết thảy những kẻ thất bại đều thuộc hạng người đó". Các bạn có thể đọc hàng tá những sách về tâm lý mà không kiếm được một lời vừa đúng vừa nhiều nghĩa như câu đó. Tôi rất ghét nói đi nói lại. Nhưng lời tuyên bố của ông Adler quan trọng tới nỗi tôi phải chép nó lại lần nữa:

"Kẻ nào không quan tâm tới người khác, chẳng những sẽ gặp nhiều sự khó khăn nhất trong đời, mà còn là người có hại nhất cho xã hội. Hết thảy những kẻ thất bại đều thuộc hạng người đó".

Đời sống của Hoàng đế Nã Phá Luân, chứng minh lời nói đó. Khi ly dị Hoàng hậu Joséphine, vì cớ bà này không thể cho ông người kế tự, ông than thở cùng bà trước khi chia tay: "Sự phú quí vinh hoa của tôi, trần gian chưa từng thấy. Vậy mà cho đến giờ này đây, bà là người độc nhất trên đời, tôi có thể tin cậy được".

Nã Phá Luân thì tin như vậy. Nhưng ai đã từng đọc sử đều buồn mà nhận thấy rằng lòng tin đó quá đáng.
Ông Giám đốc tờ báo Collier'S nói: "Muốn cho độc giả thích những truyện ngắn của bạn thì bạn phải yêu độc giả đã, phải chú ý tới họ". Chân lý đó đúng khi bạn viết tiểu thuyết cho độc giả coi. Nó còn ba lần đúng hơn nữa, khi bạn trực tiếp nói chuyện với người khác.

Howard Thurston, ông vua ảo thuật, trong 40 năm trời, đem tài bịt mắt thiên hạ làm cho cả thế giới ngạc nhiên và thán phục; kiếm được gần hai triệu đồng; một hôm thú với tôi rằng hồi ông nhỏ, đã phải xa cha mẹ đi lang thang, ăn xin nhà này tới nhà khác, và nhờ ngó những quảng cáo hai bên đường xe lửa mà biết đọc. Về nghề ảo thuật, thiếu gì người biết nhiều hơn ông, nhưng ông có hai đức tính mà người khác không có:

Thứ nhất: thấu rõ tâm lý loài người và khi lên sân khấu, ông có sức quyến rũ và gây hứng. Mỗi cử chỉ của ông, mỗi lần ông chuyển giọng nói, mỗi nét cau mày là cả một công trình luyện tập. Mà hết thảy công trình đó chỉ có mục đích làm cho khán giả say mê và thì giờ chóng qua.

Thứ nhì: ông thành thật chú ý tới khán giả. Những nhà ảo thuật khác ở trên sân khấu ngó xuống trừng trừng, như có vẻ nói: "Tụi này toàn đồ mắt thịt. Ta sẽ bịp chúng dễ như chơi". Phương pháp của Thurston khác hẳn. Mỗi lần sắp ra sân khấu, ông tự nói: "Ta mang ơn những người tới đây coi ta diễn trò. Nhờ họ, ta sống được phong lưu. Vậy ta phải hết sức trổ tài cho họ vừa lòng". Rồi ông vừa nhủ: "Tôi yêu khán giả của tôi. Tôi yêu khán giả của tôi", vừa tiến ra ngoài sân khấu. Bạn cho là "lố bịch", là vô lý ư? Cái đó là quyền của bạn. Nhưng chính đó là nguyên nhân sự thành công của một trong những nhà ảo thuật danh tiếng nhất từ xưa tới nay.

Tổng thống Théodore Roosevelt thu được nhân tâm một cách lạ lùng cũng nhờ bí quyết đó. Cho đến người ở của ông cũng sùng bái ông nữa. Người da đen làm bồi phòng cho ông, viết một cuốn sách nói về đời tư ông, trong đó có câu chuyện lý thú này:

"Một hôm, nhà tôi hỏi Tổng thống về loài chim đa đa mà nó chưa từng thấy bao giờ. Ngài tả tỉ mỉ loài chim đó cho nó nghe. ít lâu sau, có người kêu điện thoại nhà tôi chạy lại trả lời. Thì ra ngài Tổng thống kêu nó, cho nó hay rằng hiện có một con chim đa đa đậu trong sân cỏ, và nếu nó muốn coi thì ngó ra sẽ thấy. Chỉ những việc nhỏ mọn như vậy cũng đủ tả tính tình của Ngài và những việc đó, Ngài rất thường làm.

Mỗi khi Ngài đi dạo gần tới nhà riêng của chúng tôi, dù chúng tôi có đứng khuất thì cũng kêu chúng tôi và chào lớn tiếng".
Một ông chủ như vậy, thì người làm công nào mà không yêu kính? Bất cứ ai mà không yêu kính?

Một bữa, ông tới Bạch Cung, phải khi Tổng thống Taft và Phu nhân đi vắng, ông kêu lên từng người đầy tớ cũ và nồng nàn hỏi thăm họ, cả đến những chị phụ bếp cũng được hân hạnh đó. Khi gặp chị phụ bếp Alice, ông hỏi chị còn làm bánh mì

bằng bột bắp không. Chị ta đáp còn làm, nhưng chỉ có đầy tớ ăn, còn trên bàn chủ không ai dùng tới.

Ông cười lớn: "Tại các ngài không sành ăn. Khi nào gặp Ngài Tổng thống, tôi sẽ chê Ngài chỗ đó".

Chị đó dâng ông một miếng bánh mì bột bắp. Ông vừa đi về phòng giấy vừa ăn, gặp người làm vườn nào, người phu nào, ông cũng kêu tên mà chào như hồi ông còn làm Tổng thống. Một người làm công già rưng rưng nước mắt nói rằng, ngày hôm đó là ngày sung sướng nhất của ông từ hai năm nay. Và đổi ngày đó lấy tấm giấy một trăm, y cũng không đổi.

Chương hai

Một cách dễ dàng để gây mỹ cảm lúc sơ kiến

Có nhiều bà muốn gây mỹ cảm, tiêu cả một gia tài để đắp vào thân những nhung cùng vóc, đeo vào mình những vàng cùng ngọc, mà hỡi ơi, quên hẳn cái bộ mặt của mình đi, bắt nó mang những nét chua ngoa và ích kỷ. Họ quên rằng đối với đàn ông, nét mặt nụ cười quan trọng hơn tơ lụa khoác lên mình. (Nhân tiện, xin nhắc bạn, ví như bà nhà đòi may một cái áo nhung, thì xin chớ trả lời bà bằng câu đó nhé!).

Charles Schwab mà trên kia tôi đã kể chuyện, nói rằng nụ cười của ông ta đáng giá một triệu đồng. Số đó còn dưới sự thực, vì tất cả sự thành công lạ lùng của ông đều nhờ tâm tính ông, duyên kín của ông. Mà chính nụ cười quyến rũ của ông lại là khả năng khả ái nhất.

Một buổi tối, tôi được tiếp Maurice Chevalier, danh ca của thế giới. Thú thực là tôi thất vọng. Tôi không ngờ ông ủ rũ, lầm lỳ như vậy, khác hẳn với trí tôi tưởng tượng. Nhưng, bỗng nhiên, ông ta mỉm cười. Rõ ràng là một tia nắng xuyên qua mây mù. Không có nụ cười đó, Maurice Chevalier có lẽ còn đóng bàn ghế ở Paris như ông thân và anh em ông.

Mỉm cười với ai, tức như nói với người đó: "Tôi mến ông... Được gặp ông, tôi vui vẻ lắm... tôi sung sướng lắm...".

Lẽ cố nhiên, nụ cười đó phải chân thật, tự đáy lòng phát ra mới quyến rũ, uỷ lại được người, còn thứ nụ cười nhích mép nở ngoài môi, như do một bộ máy phát ra, không lừa được ai hết, chỉ làm cho người ta ghét thôi. Ông chỉ huy nhân viên một cửa hàng lớn ở Nữu Ước nói rằng ông ưa mướn một cô bán hàng học lực sơ đẳng mà nụ cười có duyên hơn là một cô cử nhân văn chương mà mặt lạnh như băng.

Tại sao ta thương loài chó? Tại chúng tung tăng, vui mừng đón rước ta, làm cho ta vui lòng khi thấy chúng.

Nếu không thấy hứng thú khi làm một việc thì không thể làm nên việc đó.

Đã từng có người bắt tay vào việc làm với một lòng hoan hỉ vô biên và vì vậy mà thành công. Nhưng lâu dần quen nghề, lòng hoan hỉ tiêu tan. Người đó chỉ còn làm đủ bổn phận thôi. Rồi tới chán nản. Rồi tới thất bại.
Trong xã giao cũng vậy. Phải hoan hỉ giao du với người thì mới mong người hứng thú giao du với mình.

Tôi đã khuyên cả ngàn thương gia như vầy:

"Các ông luôn trong một tuần lễ, lúc nào cũng mỉm cười, gặp ai cũng mỉm cười... rồi các ông lại đây cho tôi biết kết quả ra sao".

Thì đây kết quả như vầy:

Ông Steinhardt viết thư cho tôi kể:

"Tôi có vợ 18 năm rồi, và trong thời gian đó ít khi tôi mỉm cười với nhà tôi. Từ sáng dậy tới khi đi làm, tôi ít khi nói với nhà tôi quá 12 tiếng. Trong châu thành Nữu ước này, tôi vào hạng người càu nhàu khó chịu nhất.

Nghe lời ông khuyên, tôi thí nghiệm "tuần lễ mỉm cười" và ngay sáng hôm sau, khi rửa mặt, ngó trong gương, tôi tự nhủ phải bỏ cái bộ mặt đưa ma đó đi và quyết chí mỉm cười.

Khi ngồi bàn ăn sáng, tôi hớn hở chào nhà tôi. Nhà tôi ngạc nhiên vô cùng. Tôi giữ luôn như vậy trong hai tháng nay và đã tìm thấy được nhiều hạnh phúc trong gia đình tôi, hơn cả một năm vừa qua.

Bây giờ, gặp người coi thang máy, người giữ cửa, người bán giấy xe, gặp ai tôi cũng chào hoặc mỉm cười. Tôi không chỉ trích ai, chê ai hết, tôi khuyến khích và khen ngợi. Tôi không nói chuyện tôi cho người khác nghe nữa và ráng hiểu những nỗi lòng của người khác. Tôi biến thành một người mới, sung sướng, có lòng từ thiện và được mọi người thương. Hỏi còn có phần thưởng nào quý hơn nữa không?".

Xin bạn nhớ rằng người viết bức thư đó làm trọng mãi (mua bán chứng khoán) ở thị trường chứng khoán Nữu Ước một nghề khó tới nỗi 100 người thì có 99 người thất bại.

Franklin Bettger, một biện sư khéo léo nhất trong nghề bảo hiểm nói với tôi: "Từ lâu, tôi đã hiểu rằng với nụ cười, đi đâu ta cũng được tiếp đón niềm nở hết. Cho nên trước khi vô nhà một thân chủ nào, tôi dừng lại một chút, nghĩ tới tất cả những sung sướng mà trời đã cho tôi. ý nghĩ đó tự nhiên làm nở nụ cười trên môi tôi... và tôi gõ cửa, tươi tỉnh như đóa hoa. Một phần lớn, nhờ có thuật đó mà tôi thành công".
Là vì, giáo sư William James nói: "Hành động cơ hồ theo sau tư tưởng, nhưng sự thực thì cả hai đồng thời phát động. Dùng nghị lực để điều khiển hành động tức là điều khiển những tình cảm một cách gián tiếp...".

Vậy khi mất cái vui rồi, muốn kiếm nó lại thì không cách nào bằng hành động như nó đã trở về với ta rồi... Hạnh phúc của ta không do ngoại vật đem tới mà tự tâm ta phát khởi. Hai người cùng ở một chỗ, cùng làm một nghề, gia sản ngang nhau, địa vị trong xã hội bằng nhau mà một người sướng, một người khổ, là vì đâu? Vì tâm trạng họ khác nhau. Trong số người làm công Trung Hoa, vất vả dưới ánh nắng thiêu

người, đổi chén mồ hôi lấy 7 xu mỗi ngày, tôi đã từng thấy nhiều nét mặt vui tươi, như trên mặt các phú ông ở Nữu Ước.

Shakespeare (một thi hào nước Anh) nói: "Không có chi tốt mà cũng chẳng có chi xấu; xấu tốt đều do tưởng tượng mà ra cả".

Abraham Lincoln nghiệm rằng phần nhiều người ta biết an phận mà được sung sướng. Ông nói có lý và tôi đã có dịp nhận rõ sự thực đó:

Một hôm tôi gặp ở Nữu Ước 30 đứa nhỏ tàn tật, chống gậy hay nạng, lết bết leo lên những bực của một nhà ga lớn. Có đứa phải cõng mới lên nổi. Tôi ngạc nhiên nghe chúng vui cười giòn giã. Một người coi sóc chúng giảng cho tôi: "Khi một em đó hiểu rằng mình sẽ tàn tật suốt đời, thì mới đầu như rụng rời, rồi bình tĩnh lại, cam lòng với định mạng, rồi cảm thấy sung sướng hơn những đứa trẻ mạnh".

Tôi kính phục những em nhỏ đó. Các em đã cho tôi một bài học mà tôi sẽ ghi nhớ suốt đời.

Xin các bạn đọc - và nhớ thi hành, vì đọc suông không có kết quả - những lời khuyên chí lý sau này của giáo sư Elbert Hubbard:

"ở nhà ra, bạn ngửng đầu lên, đưa cằm ra; hít đầy phổi không khí và ánh sáng mặt trời; mỉm cười với mọi người và thân ái siết tay người quen biết. Đừng mất thì giờ nghĩ tới kẻ thù của bạn. Ráng vạch rõ trong đầu mục đích bạn muốn đạt và thẳng tiến tới lý tưởng đó. Một khi bạn đã định kỹ những hành vi đẹp đẽ, cao cả, bạn muốn làm thì tự nhiên ngày tháng sẽ đưa cơ hội thuận tiện tới lần lần cho bạn thực hiện được ý bạn...".

Bạn hãy in sâu vào óc hình dung nhân vật có tài năng, trung tin và hữu ích mà bạn muốn trở nên rồi mỗi giờ trôi qua, sức tưởng tượng sẽ lần lần thay đổi bạn cho tới khi thành hẳn nhân vật đó...
Mãnh lực của tư tưởng thật tối cao. Bạn hãy nuôi lấy một tâm trạng quân tử: can đảm, trung chính và vui vẻ. Vì tư tưởng đẹp thì hành vi rất đẹp. Đã ham muốn tất cả phải thành công và lời cầu nguyện nào chân thành cũng được chuẩn hứa. Lý tưởng ủ ấp trong lòng sẽ cấu tạo nên những hành vi hợp với lý tưởng. Ngửng đầu lên, bạn, vì nếu trong mỗi cái kén có một con bướm chưa nở, thì trong tâm mỗi ta có một điểm phật, chỉ đợi dịp phát huy.

Người Trung Hoa thiệt khôn. Câu phương ngôn này của họ phải được dán trong nón chúng ta đội: "Người nào không biết mỉm cười, đừng nên mở tiệm". Và khi bàn tới điều kiện mở tiệm, ông Fletcher đã phát ra những tư tưởng này:

Giá trị của nụ cười:

1- Một nụ cười chẳng mất vốn, mà lợi thật nhiều.

2- Một nụ cười không làm nghèo người phát nó nhưng làm giàu người nhận nó.

3- Một nụ cười chỉ nở trong khoảnh khắc, nhưng có khi làm cho ta nhớ tới suốt đời.

4- Kẻ phú quí tới bực nào mà không có nó thì cũng vẫn còn nghèo; còn kẻ nghèo hèn tới đâu, mà sẵn có nó thì vẫn còn cái vốn vô tận.

5- Nụ cười gây hạnh phúc trong gia đình, nó là nguồn gốc những hảo ý trong thương nghiệp và là dấu hiệu của tình bè bạn.

6- Nó bồi dưỡng kẻ mệt nhọc, nó là hình ảnh bình minh cho kẻ ngã lòng, là nắng xuân cho kẻ buồn rầu, và là thuốc mầu nhiệm nhất của tạo hóa để chữa lo âu.

7- Nụ cười không thể mua được, không thể xin như khất thực được, không mượn được mà cũng không thể ăn cắp được. Vì ta khư khư giữ nó thì nó chẳng có giá trị gì, nhưng nếu ta dùng nó một cách hào phóng thì giá trị nó vô cùng.

8- Cho nên khi bạn gặp một người mệt nhọc, không còn sức tươi cười với bạn được, thì bạn hãy mỉm cười với người đó đi. Vì người nào không còn lấy một nụ cười để tặng kẻ khác, người đó cần nhận một nụ cười hơn ai hết... Vậy nếu bạn muốn được thương mến, xin nhớ quy tắc thứ hai này:

"Giữ nụ cười trên môi"

Chương ba

Không theo quy tắc sau này tức là tự rước lấy thất bại

Năm 1898, Joe Farley chết một cách bất ngờ, để lại vợ góa và ba con côi với vài trăm đồng bạc vốn.

Đứa lớn nhất tên Jim, mười tuổi, phải giúp việc trong một lò gạch: đẩy xe cát, đổ cát vào khuôn, phơi gạch. Không có thì giờ học, nhưng có một thiên tài trời cho riêng dân ái Nhĩ Lan là bẩm sinh đã biết nghệ thuật làm cho người khác thương mình. Lớn lên, ông làm chính trị, tập nhớ tên họ và vẻ mặt của người khác, mà lần lần trí nhớ đó trở nên kỳ diệu.

Không hề tòng học một trường đại học nào hết, mà chưa đầy bốn mươi sáu tuổi, có tới bốn trường đại học cấp bằng danh dự cho ông, lại làm Hội trưởng ủy ban dân chủ quốc gia, và Tổng giám đốc sở Bưu điện.

Một lần được ông tiếp, tôi hỏi ông bí quyết của sự thành công đó. Ông đáp: "Nai lưng ra mà làm việc". Tôi cãi: "Đừng nói chơi mà!".

Ông hỏi lại tôi: "Vậy theo ông, bí quyết đó ở đâu?" Tôi đáp: "Người ta nói rằng ông có thể gọi tên được mười ngàn người".

Ông cãi:

- Xin lỗi ông, ông lầm. Tôi có thể gọi tên năm chục ngàn người.

Nhờ trí nhớ kinh dị đó mà Jim Farley đi cổ động đắc lực cho ông Franklin D.Roosevelt được quốc dân bầu làm tổng thống.

Phương pháp ông giản dị lắm. Mỗi lần ông mới làm quen với ai, ông hỏi tên họ người đó và cách viết ra sao. Ông tìm cách biết rõ về gia đình, nghề nghiệp, màu sắc chính trị người đó, ghi nhớ lấy rồi, lần sau gặp lại, - dù là cách một năm đi nữa - ông cũng có thể vỗ vai người đó mà hỏi thăm về vợ, con, cả đến những cây trồng trong vườn người đó nữa!

Vậy thì tới đâu ông cũng có bạn thân, có gì là lạ?

Mấy tháng trước cuộc bầu cư Tổng thống Roosevelt, Jim Farley viết mỗi ngày cả trăm bức thư cho dân miền Bắc và miền Tây. Rồi ông đi trong mười chín ngày, khắp hai chục xứ, trên ba chục ngàn cây số. Đi xe lửa, xe ngựa, xe hơi, tàu thủy.

Tới mỗi tỉnh, ông đãi các cử tri một bữa cơm trưa hay cơm tối, đem hết tâm can mà bày tỏ thiệt hơn với họ, đoạn chạy biến qua tỉnh khác.

Trở về nhà, ông viết ngay thư cho một người ông quen nhất trong đám cử tri ông mới đãi tiệc và xin cho biết tên những người đã có mặt hôm ông đãi tiệc cổ động.

Thành thử ông có một cuốn sổ ghi hàng ngàn tên những người ấy. Rồi mỗi cử tri đó đều ngạc nhiên nhận được của ông một bức thư đề: "Bạn Bill thân mến". "Bạn Joe thân mến..." và ký tên: "Jim".

Jim Farley hiểu rằng hạng trung nhân đều thấy tên mình êm ái hơn hết thảy những tên khác. Nhớ được tên đó, đọc nó được một cách dễ dàng, tức là khen người đó một cách kín đáo và khôn khéo. Còn nếu quên hoặc viết sai tên đó tức là làm cho người ta khó chịu. Riêng tôi, tôi cho rằng người ta vô lễ với tôi, nếu trên bao thư gởi cho tôi người ta đã biên sai tên tôi.

Những kỹ thuật gia giúp việc ông Andrew Carnegie biết rõ giả kim thuật hơn ông nhiều. Vậy tại sao ông vua thép đó thành công? Là vì ông biết dẫn đạo người. Ngay từ hồi ít tuổi, ông đã có tài tổ chức, thấu tâm lý và chỉ huy. Mới mười tuổi ông thấy rằng ai cũng cho tên họ của mình là vô cùng quan trọng. Một hôm, ông bắt được một con thỏ cái mới sanh được một bầy thỏ con. Mà không có chi nuôi chúng hết. Ông bèn dụ tụi bạn trẻ như vầy: "Nếu chúng bây chịu kiếm lá cây nuôi bầy thỏ thì ta sẽ lấy tên mỗi đứa đặt tên cho một con thỏ". Kết quả thần diệu. Và ông không bao giờ quên chuyện đó hết.

Nhiều năm sau, ông lại dùng thuật đó. Ông lấy tên của hội trưởng một công ty xe lửa để đặt tên cho một xưởng lớn của ông và nhờ vậy mà công ty xe lửa đó thành khách hàng mua đường rầy của ông!

Khi George Pullman và Carnegie tranh nhau độc quyền chế tạo những toa xe lửa có giường ngủ cho một công ty hỏa xa nọ, hai bên chỉ trích lẫn nhau, đua nhau hạ giá, thành thử đều không lời. Nhưng Carnegie nhớ ngay bài học con thỏ. Một hôm gặp Pullman, ông chào: "Chào ông Pullman, ông có tin rằng hai đứa mình đều điên hết không?".

Ông kia hỏi lại: - Ông muốn nói chi?

Carnegie bèn đề xướng với Pullman hợp hai công ty lại làm một, dùng những lời quyến rũ vạch rõ những lợi chung của sự kết liên đó. Pullman chú ý nghe, nhưng chưa tin hẳn. Sau cùng, ông hỏi: "Công ty mới đó sẽ đặt tên chi?". Carnegie tức khắc trả lời: "Thì đặt là Công ty Pullman tất nhiên rồi".
Hiệu quả tức thì. Nét mặt ông Pullman tươi hẳn lên, rồi ông mời: "Ông vô phòng tôi. Chúng ta sẽ bàn thêm...".

Cuộc thương lượng đó đưa tới một khế ước, nó thay đổi cục diện kỹ nghệ thiết lộ ở Mỹ.

Cái tài nhớ được và kính trọng tên bạn, và tên những người cộng sự của ông, là một trong những bí quyết đã làm cho ông nổi danh; ông tự phụ rằng nhớ được tên họ một số đông thợ của ông, và khoe rằng ông còn đích thân chỉ huy xí nghiệp của ông ngày nào, thì không có những vụ làm reo khuấy rối sự yên ổn và cần mẫn trong các xưởng ông ngày đó.

Còn ông Paderewsky, một nhạc sĩ dương cầm nổi danh, rất được lòng người bếp da đen hầu ông trong toa xe lửa riêng của ông. Mỗi lần ông đi biểu diễn tài nghệ về, người bếp đó luôn luôn đích thân dâng ông một món ăn đêm mà ý nấu riêng để ông dùng. Tại sao y quý ông như vậy? Tại ông theo lễ phép châu Âu, với một giọng trịnh trọng gọi người đó bằng: "Ông Copper", chớ không kêu xách mé theo kiểu Mỹ. Và "ông Copper" thích được gọi như vậy lắm.

Loài người cho tên mình là vinh dự lắm - Cho nên tìm đủ cách truyền nó lại đời sau.

Như ông Barnum là người keo bẩn có tiếng, chỉ vì không con nối dõi, mà dám bỏ ra hai muôn rưỡi mỹ kim cho thằng cháu ngoại để y chịu theo họ ông.

Hai trăm năm trước, những người giàu có thường biếu tiền cho các văn sĩ để được thấy tên mình trên chỗ đề tặng của tác giả.

Những thư viện, viện bảo tàng sở dĩ sưu tập được nhiều sách, đồ quý là nhờ những phú gia biếu đồ hoặc quyên tiền và lưu danh lại sau này. Nhà thờ, đền chùa cũng vậy: những người bỏ những số tiền lớn ra đục tượng, tô chuông là những ai?

Sở dĩ chúng ta quên tên người, phần nhiều là vì chúng ta không chịu mất công, mất thì giờ chép lại, lặp lại cho nó in vào trong đầu óc chúng ta. Chúng ta tự bào chữa rằng như vậy lâu quá, mà công việc ta bề bộn quá.

Nhưng chắc không có ai bận việc bằng Tổng thống Franklin D.Roosevelt. Vậy mà ông có cách nhớ được cả tên, những người thợ máy ông đã gặp.
Hãng Chrysler đóng một chiếc xe hơi riêng cho Tổng thống F.D.Roosevelt, rồi cho kỹ sư W.F.Chamberlain với một người thợ máy lại Bạch Cung giao xe cho Tổng thống.

Ông Chamberlain tới, được Tổng thống tiếp đãi niềm nở vui vẻ lắm, gọi tên và chào hỏi, tỏ rằng được ông Chamberlain tới chỉ những bộ phận xe cho ông, ông hoan hỉ vô cùng. Ông ngắm nghía từng bộ phận nhỏ một, từ nệm ngồi cho tới cái khóa cửa, tới thùng xe, nhất là những chi tiết nào do ông Chamberlain sáng tạo cho tiện lợi, thì ông cứ muốn ghi nhớ lấy và chỉ cho bà Tổng thống, cho nữ Bộ trưởng lao động Perkins và cô thư ký riêng của ông. Rồi ông khen không ngớt miệng: "Thiệt tuyệt; chỉ cần ấn cái nút là xe chạy, chẳng khó nhọc chút chi hết. Đẹp quá... tôi muốn có thì giờ tháo bộ máy ra xem xét nó chạy ra sao".

Khi ông Chamberlain chỉ cho ông xong rồi, Tổng thống quay lại nói: "Ông Chamberlain, Hội đồng Ngân hàng liên bang đang đợi tôi từ nửa giờ rồi; xin kiếu ông, tôi phải đi mới được...".

Lúc ông Chamberlain tới, có giới thiệu cho Tổng thống người thợ máy đi theo ông. Anh này nhút nhát, đứng xa xa, không nói nửa lời, mà tên của anh trước sau chỉ nhắc tới có một lần, vậy mà trước khi từ giã, Tổng thống đưa mắt kiếm anh ta, bắt tay anh ta, gọi tên anh ta và cám ơn đã mất công tới. Những lời đó không phải thốt ra như cái máy đâu, mà trái lại, có một giọng yêu mến thật thà.

ít ngày sau, ông Chamberlain nhận được tấm hình với chữ ký của Tổng thống gởi biếu và mấy lời cám ơn một lần nữa. Thiệt không sao hiểu được ông kiếm đâu đủ thì giờ để làm công việc gây cảm tình đó.

Franklin D.Roosevelt biết rằng một trong những cách chắc chắn dễ dàng và công hiệu nhất để làm cho một người vui lòng và nhớ tên họ người ấy và tỏ cho họ thấy rằng họ quan trọng. Tổng thống Roosevelt còn làm như vậy, còn phần đông chúng ta, ra sao? Chúng ta khi được giới thiệu với một người lạ nói chuyện với họ một lát, rồi khi từ biệt không nhớ tên người ta để mà chào nữa.

Một nhà chính trị trước nhất phải nhớ tên những cử tri. Như vậy mới có danh và có quyền được. Nếu không thì bị thiên hạ bỏ quên. Trong thương mãi và xã giao, sự nhớ tên người cũng quan hệ không kém gì trong chính trị.

Hoàng đế Nã Phá Luân đệ tam khoe rằng dù việc nước bề bộn mà ông vẫn có thể nhớ tên mỗi người ông đã gặp. Phương pháp ông giản dị lắm. Khi ông nghe không rõ một tên nào, ông nói: "Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ". Nếu tên hơi lạ, ông bảo người ta đánh vần cho ông nhớ. Rồi trong khi nói chuyện với người đó, ông tìm cách nói tên người đó vài ba lần và ráng ghi trong trí nhớ hình dáng, vẻ mặt người đó để khi thấy người thì liên tưởng ngay tới tên được.

Nếu là một nhân vật rất quan trọng, ông viết ngay tên nhân vật đó trên một miếng giấy, ngó kỹ nó, tập trung tư tưởng vào nó, cho nó khắc sâu trong óc. Như vậy, ông vừa dùng tai và mắt để nhớ. Tất cả những cái đó mất thì giờ lắm. Nhưng, Emerson nói, "lễ phép tức là phải chịu nhiều hy sinh nhỏ".

Vậy, muốn gây thiện cảm, xin bạn để ý tới quy tắc thứ ba này:

"Phải nhớ rằng tên một người đối với người đó là một âm thanh quan trọng và êm tai hơn hết thảy những âm thanh khác".

Chương tư

Bạn muốn thành một người nói chuyện có duyên không? Dễ lắm

Mới rồi, sau một tiệc rượu, chủ nhà mời tôi đánh bài. Tôi không biết chơi mà bà ngồi bên cạnh tôi cũng vậy. Chúng tôi nói chuyện với nhau. Bà ấy biết rằng hồi trước tôi có việc phải ở bên châu Âu năm năm.

Bà nói: "Ông Carnegie, tôi ước ao được ông tả cho tôi nghe những thắng cảnh bên đó".

Khi chúng tôi lại ngồi trên một chiếc ghế dài, bà ta cho hay rằng mới ở châu Phi về với chồng bà. Tôi nói: "Châu Phi có nhiều cái thú lắm. Tôi vẫn mong mỏi từ lâu được dịp qua đó, mà chỉ đi một lần tới Alger rồi trở về. Tôi ở Alger được đúng hai mươi bốn giờ đồng hồ... ở bên đó, ông bà có săn thú rừng không?... Có? Ông bà thiệt gặp may tôi muốn được như ông bà lắm. Xin bà kể cho tôi nghe".

Bà ta diễn thuyết trong bốn mươi lăm phút, không nhớ gì tới những thắng cảnh bên Âu nữa. Bà chỉ muốn gặp được người chăm chú nghe bà, để bà có cái vui được dịp nói tới bà và những kỷ niệm của bà.

Bà đó kỳ dị không? Thưa không! Vô số người cũng như bà. Tất cả chúng ta đều muốn diễn thuyết khi có người chăm chú nghe ta.

Trong một bữa cơm tối, nhà một người bạn làm nghề xuất bản, tôi được gặp một nhà thực vật học có danh. Đó là lần đầu tiên trong đời tôi được gặp một nhà thực vật học và ông ấy nói chuyện nghe muốn mê. Tôi xích lại gần ông, nghe ông diễn giải về các loài cây cỏ và những chi tiết lạ lùng về một cây rất tầm thường là khoai tây... Ông khuyên tôi nhiều điều rất quý về cách giữ gìn khu vườn nhỏ của tôi.

Trong bữa tiệc đó, có mười hai ông khách nữa mà tôi như không biết có ai hết: tôi phạm hết thảy những điều mà thường thức về xã giao để nghe trong mấy giờ đồng hồ nhà thực vật học của tôi.

Tới nửa đêm tôi xin phép ra về. Sau này có người cho hay rằng, tôi vừa ra khỏi phòng, nhà thông thái đó quay lại nói với ông chủ nhà, khen tôi thế này, thế khác và cho rằng câu chuyện tôi rất hứng thú và tôi là một người ăn nói rất có duyên.

Tôi mà nói chuyện có duyên ư? Nhưng hôm đó tôi có thốt ra nửa lời nào đâu?
Giả thử tôi có nói, thì câu chuyện đã quay ra một vấn đề khác rồi; vì về khoa thảo mộc học, tôi hoàn toàn không biết chút chi hết. Tôi chỉ mê mẩn nghe thôi. Vì những điều ông giảng giải khích thích tôi nhiều lắm. Ông ấy thấy rõ như vậy và điều đó làm cho ông vui là lẽ tự nhiên. Chăm chú nghe một người khác, khác gì nhiệt liệt

khen họ. Một văn sĩ nói: "Say mê nghe lời nói của một người, tức là tôn kính người đó, mà rất ít người không cảm động trước sự tôn kính đó". Hôm ấy tôi không những chỉ say mê nghe mà thôi, còn tỏ với ông ấy một tấm lòng quý mến và ngưỡng mộ chân thành nữa. Tôi nói với ông rằng ông đã chỉ bảo với tôi rất nhiều, và tôi nghe nói mà mê. Đó là sự thực. Tôi lại nói rằng: nếu được lang thang trong một cánh đồng với ông thì thú vô cùng. Cái đó cũng là sự thực nữa.

Tôi ngỏ ý muốn được tái ngộ ông và thiệt tình tôi bây giờ rất muốn được gặp ông lần nữa.

Đó, chỉ vì vậy mà ông khen tôi là nói chuyện khéo, sự thiệt tôi chỉ là một thính giả kiểu mẫu và biết cổ vũ ông nói thôi.

Làm sao cho khách hàng có thiện cảm với ta, vui vẻ nghe ta, tin ta và theo ý ta? Theo giáo sư C.W.Eliot thì không khó chi hết. Trước hết ta phải đặc biệt chăm chú nghe họ. Không có chi làm đẹp lòng họ bằng.

Điều đó dễ hiểu quá mà! Không cần phải theo học bốn năm tại Harvard để tìm thấy chân lý đó. Vậy mà tôi thấy và các bạn cũng thấy có những nhà buôn không ngần ngại mướn những cửa hàng xa hoa, chú trọng về sự buôn hàng với cái giá hời nhất để có thể bán rẻ, mà vẫn lời, cửa hàng họ trưng bày lộng lẫy, họ tiêu hàng trăm đồng vào công cuộc quảng cáo, mà rồi rốt cuộc, mướn những người làm công không biết nghệ thuật "nghe", ngắt lời khách hàng, cãi lại họ, làm mất lòng họ, như vậy có khác gì đuổi họ ra khỏi cửa hàng không?

Xin các bạn nghe chuyện ông J.C. Wooton, một người học trò của tôi. Ông ấy mua một bộ đồ tại một tiệm lớn nọ. Về nhà bận ít bữa ông bực mình vì thấy màu áo thôi ra và làm đen cổ áo sơ-mi.

Ông đem bộ đồ đó lại tiệm, phàn nàn với người làm công đã bán bộ đồ đó cho ông. Cũng không phải để phàn nàn nữa, mà để giảng giải cho người bán hàng nghe, nhưng người này chưa nghe, đã ngắt ngay lời: "Chúng tôi đã bán cả ngàn bộ đồ thứ đó, mà chưa hề có ai kêu nài chi hết".

Lời thì như vậy, nhưng giọng còn tệ hơn nữa. Giọng hung hăng như muốn bảo: "Chú nói dối, chú ơi! Tôi đi guốc trong bụng chú rồi!".
Nghe thấy chúng tôi cãi cọ nhau, một người bán hàng khác chạy lại, chêm vào: Bộ đồ màu đen nào, lúc mới đầu cũng hơi thôi ra như vậy, không thể tránh được... Nhất là những bộ đồ giá đó. Tại nước nhuộm như vậy".

"Tôi giận sôi lên, ông Wooton nói, người bán hàng thứ nhất có ý cho tôi dối dá; người thứ nhì muốn chê tôi đã mua đồ xấu, rẻ tiền. Tôi nổi điên, muốn liệng bộ đồ

vào đầu họ, thì thình lình, người chủ gian hàng tới. Người này thiệt thạo nghề, ông làm cho một khách hàng đương thịnh nộ hóa ra hài lòng.

Ông làm ra sao?

Trước hết: ông nghe câu chuyện của tôi từ đầu chí cuối, không nói nửa lời.

Sau: khi tôi ngừng nói, hai người bán hàng kia bày lý lẽ của họ ra thì ông bênh tôi mà bẻ lý lẽ của họ. Không những ông công nhận rằng quả áo ngoài đã thôi và làm đen cổ áo sơ-mi tôi mà ông còn nhắc lại rằng bất kỳ món hàng nào bán ở tiệm đó, cũng phải làm cho khách hàng về nhà hoàn toàn vừa ý.

Sau hết: ông nhận rằng không biết tại sao nó lại thôi ra như vậy, và ông thẳng thắn nói với tôi: "Xin ông cho biết chúng tôi phải làm sao, và chúng tôi sẽ tuân lệnh ông".

Năm phút trước, chắc là tôi đã la lên: "Ông giữ lấy bộ đồ quý hóa đó của ông". Nhưng bây giờ tôi trả lời: tôi "chỉ muốn hỏi ý ông thôi; tôi muốn biết sau này nó còn thôi nữa không và làm sao cho nó khỏi thôi".

Ông ta khuyên tôi mang về bận thử một tuần nữa. Nếu lúc đó không vừa lòng thì sẽ mang lại đổi. Và ông ta lấy làm ân hận vì sự đó lắm.

Tôi trở về, tươi tỉnh. Một tuần sau, áo đó quả nhiên hết thôi, và từ đó tôi hoàn toàn tín nhiệm cửa hàng đó".

Người đó được làm chủ gian hàng có chi lạ? Hai người bán hàng kia sẽ làm phụ suốt đời... Có lẽ còn đổi họ xuống gói hay khuân đồ nữa là khác, để họ hết tiếp xúc với khách hàng.

Nhiều khi muốn cho một người mắc bệnh càu nhàu kinh niên nguôi cơn giận chỉ cần có một người kiên tâm hiểu họ, chịu làm thinh nghe họ, để họ mặc tình phùng mang, trợn mắt như con rắn hổ, phun ra ngoài cái nọc độc nó làm cho họ đương nghẹt thở. Bạn muốn thành một người nói chuyện có duyên không? Dễ lắm

Vài năm trước, Công ty Điện thoại Nữu Ước có một thân chủ gắt gỏng, khó tính, trần gian có một. Y làm đủ tình, đủ tội, dọa đập máy điện thoại, không chịu trả tiền y thiếu, cho rằng công ty tính lộn, kêu nài trên mặt báo năm bảy phen, đầu đơn kiện ở tòa và tại ủy ban các công sở. Sau cùng, muốn cho yên chuyện, công ty phái một sứ giả khôn lanh nhất lại thăm con "ác là" đó. Sứ giả bình tĩnh nghe ông tướng quạu đó, để mặc ông tuôn ra những lời cay đắng ra cho hả lòng, và chỉ gật đầu tán thành và "mô phật".

Nghe ông ta tuôn ra trong ba giờ đồng hồ rồi về. Lần sau trở lại nghe ông ta tiếp tục cuộc diễn thuyết giông tố của ông. Bốn phen như vậy. Lần thứ tư, trước khi về nhà

sứ giả đã nghiễm nhiên thành một Hội viên danh dự trong "Hội bảo trợ những người dùng điện thoại", mà ông đó mới sáng lập. Hồi đó, cho mãi tới bây giờ cũng vẫn vỏn vẹn có hai người đó làm hội viên thôi.

Nhà sứ giả chỉ việc chú ý nghe và kết quả là ông tướng quạu đó thành ra thuần hậu, chịu trả hết số tiền đã thiếu công ty và chịu rút đơn không kiện công ty nữa. Thiệt chưa từng thấy ông ta dễ dãi với công ty như vậy bao giờ.

Tại sao vậy? Là vì ông kêu nài, phản kháng để tỏ cái quan trọng của ông ra, khi người thay mặt cho công ty chịu nhận thấy sự quan trọng đó, thì những nỗi bất bình tưởng tượng của ông tan như mây khói hết.

Nhiều năm trước, một khách hàng giận dữ bước vào văn phòng ông J.F. Detmer, nhà sáng tạo xưởng dệt Detmer lớn nhất thế giới.

Người đó rõ ràng thiếu của xí nghiệp Detmer mười lăm mỹ kim, viết thư đòi nhiều lần mà không chịu trả, hôm đó đi xe lửa từ nhà lại hãng, nói không những không trả tiền mà từ rày không thèm mua hàng ở hãng nữa.

Ông Detmer sẵn sàng kiên tâm nghe, khi người đó đã trút hết cơn lôi đình, bình tĩnh lại rồi, cơ hội thuận tiện, ông Detmer mới ôn tồn nói: "Tôi cám ơn ông đã lại tận đây để cho tôi hay những điều đó. Như vậy ông đã giúp tôi được một việc lớn lắm; vì nếu phòng kế toán của chúng tôi đã làm cho ông bất bình thì chắc có nhiều khách hàng dễ dãi cũng bất bình nữa. Và điều đó chúng tôi tất nhiên là muốn tránh. Xin ông tin tôi, ông nóng lại phân trần với tôi một, thì tôi nóng muốn biết những nỗi bất bình của ông tới hai kia".

"Ông ta chắc là tuyệt nhiên không ngờ tôi trả lời như vậy - ông Detmer kể lại. - Tôi tưởng ông ấy hơi cụt hứng vì ông ta từ xa lại cốt ý là để "xài" tôi cho hả... Thế mà đáng lẽ gây với ông ấy, tôi lại cám ơn ông! Tôi hứa với ông xóa nó đi vì "một người ngăn nắp như ông, tính toán mỗi một cuốn sổ tất là ít lẫn lộn hơn các viên kế toán của tôi phải tính toán sổ của cả ngàn khách hàng".

"Tôi lại thêm rằng, tôi hiểu lòng ông ấy lắm và ở địa vị ông ta, có lẽ cũng hành động như ông. Rồi tôi lại giới thiệu với ông ấy vài nhà bán len khác vì ông ấy không muốn mua giúp tôi nữa".

"Hồi trước, mỗi lần ông ấy ra tỉnh tôi thường mời ông dùng bữa trưa với tôi. Lần này tôi cũng mời, ông ta bất đắc dĩ nhận lời... Nhưng tới chiều, khi cùng với tôi trở lại phòng giấy của tôi, ông đặt mua cho tôi một số hàng lớn nhất từ trước đến giờ. Ông về nhà bình tĩnh hơn và muốn tỏ ra công bằng với chúng tôi, cũng như chúng tôi đã công bằng với ông, ông lục giấy tờ của ông ra, kiếm thấy toa hàng đã thất lạc và gởi trả chúng tôi mười lăm mỹ kim với vài lời xin lỗi.

"Sau này, khi con trai ông ta sinh; ông lấy tên Detmer của tôi đặt tên đệm cho con ông và ông còn là bạn thân và khách hàng của chúng tôi cho tới khi ông từ trần hai mươi hai năm sau".

Đã lâu rồi, một cậu bé Hòa Lan tới di trú nước Mỹ. Cha mẹ cậu nghèo lắm. Tan giờ học, cậu phải kiếm tiền bằng cách lau cửa kính một tiệm bánh mì và lượm những cục than vụn mà những xe chở than để rớt trên đường. Tên cậu là Edward Bok. Suốt thiếu thời, cậu đi học cả thảy có sáu năm. Vậy mà sau thành một trong những nhà xuất bản tạp chí lớn nhất ở châu Mỹ. Chuyện đời cậu dài lắm. Nhưng nguyên nhân kết quả đó là cậu thi hành những quy tắc dạy trong chương này.

Cậu thôi học từ hồi mười ba tuổi, phải làm công cho một công ty nọ. Nhưng vẫn quyết chí học, học một mình. Cậu nhịn ăn bữa trưa và để dành tiền giấy xe điện cho tới khi mua được một cuốn tự điển tả công nghiệp các danh nhân nước Mỹ. Và cậu nảy ra một ý rất mới. Sau khi đọc tiểu sử các danh nhân hiện đại, cậu viết thư cho nhiều vị yêu cầu họ cho biết thêm những chi tiết thuộc hồi thơ ấu mà tự điển không ghi chép. Vì cậu tỏ ra "biết nghe" cho nên được các danh nhân đó kể chuyện mình cho cậu. Hồi đại tướng J.A.Garfield ứng cử Tổng thống, cậu viết thư hỏi có phải hồi thiếu thời đại tướng đã làm nghề kéo ghe trên kinh để độ nhật không? Và Garfield trả lời cậu... Cậu lại viết thư hỏi đại tướng Grant xin cho biết những chi tiết trong một trận mà đại tướng cầm quân. Grant vẽ cho cậu một bản đồ rồi mời cậu (lúc đó cậu mới mười bốn tuổi rưỡi) lại nhà dùng cơm và nói chuyện.

Nhờ khéo kích thích những người đó, tả lại những thành công của họ - một vấn đề mà bất cứ danh nhân hay thường nhân ai cũng ưa nói tới mà không chán - cho nên cậu bé xuất thân hèn hạ đó không bao lâu được giao thiệp với một số lớn danh

nhân nước Mỹ và được nhiều vị tiếp đãi như khách quý. Sự giao thiệp đó nung đúc cho cậu một đức tự tin quý báu, một hoài bão và một hy vọng cao xa, xoay chuyển hẳn cả cuộc đời cậu. Và tôi nhắc lại, được vậy chỉ nhờ cậu thi hành những quy tắc mà chúng ta đương nêu ra đây.

Isaac Marcosson, nhà quán quân về môn phỏng vấn các danh nhân, nói rằng phần đông phỏng vấn viên không thành công chỉ vì quá chăm chú tới những câu vấn thành ra không chú ý nghe những câu đáp... Nhiều danh nhân nói với Marcosson rằng họ ưa gặp một người biết nghe hơn là một người biết nói chuyện. Tai hại thay! Khả năng biết nghe đó hình như lại là khả năng hiếm thấy nhất.

Không phải chỉ các danh nhân mới thích được người ta nghe mình nói đâu; về phương diện đó, thường nhân cũng như họ. Một văn sĩ đã nói: "Nhiều người mời lương y tới chỉ để kể lể tâm sự thôi".

Trong những ngày đen tối nhất của cuộc Nam Bắc chiến tranh, Lincoln viết thư mời một ông bạn cũ ở xứ Illinois tới Washington để bàn về vài vấn đề. Ông bạn tới Bạch Cung và Lincoln nói với ông trong mấy tiếng đồng hồ về tờ bố cáo ông tính công bố để thủ tiêu chế độ nô lệ. Lincoln ôn lại tất cả những lý lẽ bênh vực đạo luật đó và những lý lẽ chống đạo luật đó; ông đọc lại hết cả những bức thư và bài báo nói về vấn đề đó, trong ấy có nhiều bài thống trách ông sao chưa phế trừ chế độ nô lệ, lại có nhiều bài khác chỉ trích ông, vì ông muốn hủy bỏ chế độ đó.

Sau khi diễn thuyết một hồi lâu, Lincoln bắt tay ông bạn già, chúc ông ta bình an và mời ông trở về Illinois, chẳng hỏi ý kiến ông ta một chút chi hết. Lincoln đã nói để trút những nỗi suy nghĩ nó đè nặng trong lòng ông, như vậy để cho óc ông được sáng suốt. Ông bạn già kể lại: "Khi ông Lincoln nói xong rồi, ông ấy bình tĩnh hơn".

Lincoln không cần một người khuyên bảo, ông chỉ muốn có một bạn thân nghe ông nói và hiểu ông để ông trút tâm sự của ông thôi. Hết thảy chúng ta chẳng như vậy ư? Và ông khách hàng bực tức, người làm công bất bình, ông bạn mất lòng... đều cần kiếm người để than thở.

Nếu các bạn muốn người ta trốn bạn, chế giễu lén bạn hay khinh ghét bạn thì bạn làm như vầy: đừng bao giờ nghe người khác nói hết; bạn cứ nói hoài về bạn thôi. Trong khi người khác nói, bạn nẩy ra một ý gì chăng, thì đừng đợi người ta nói hết câu. Đợi mà làm gì? Câu chuyện người ta kể đâu có thú vị hay ho bằng câu chuyện bạn sắp kể ra? Tại sao mất thì giờ nghe chuyện con gà con kê đó? Mạnh bạo đi, cắt ngang câu người ta nói đi.

Bạn có quen ai hành động như vậy không? Riêng tôi, tôi đã thấy... Thực tai hại. Chịu không nổi họ! Họ đầy tự phụ, say mê về cái quan trọng của họ! Nực cười nhất là một số trong những kẻ đó lại được mọi người coi thuộc giới thượng lưu! Kẻ nào chỉ nói về mình thì chỉ nghĩ tới mình thôi. Và "kẻ nào chỉ nghĩ tới mình thôi, nhất định là một kẻ thiếu giáo dục". Ông Nicholas Murray Putler, giám đốc trường Đại học Columbia nói vầy: "Dù kẻ đó học hành tới bực nào nữa thì cũng vẫn là thiếu giáo dục".

Vậy nếu bạn muốn người ta coi là nói chuyện có duyên thì bạn phải biết cách nghe. Nên nghe lời khuyên tài tình sau này của một người đàn bà: "Muốn được người chú ý tới, trước hết phải biết chú ý tới người". Bạn nên đặt những câu vấn mà ai cũng say mê đáp: tức như những câu hỏi về đời tư hay đời công của họ, những thanh công của họ.

Nên nhớ rằng người nói chuyện với ta quan tâm tới những thị dục, những vấn đề của họ trăm phần thì chỉ quan tâm đến ta, đến nỗi thắc mắc của ta một phần thôi. Bệnh nhức răng giày vò người đó hơn là cảnh đói kém làm chết cả triệu dân Trung Quốc. Một cái nhọt tại cổ người đó làm cho người đó lo lắng hơn bốn chục nạn động đất ở Châu Phi. Lần sau, có nói chuyện với ai, xin bạn nhớ tới điều đó.

Vậy muốn cho người mến, bạn theo quy tắc thứ tư sau này:

"Biết chăm chú nghe; và khuyến khích người khác nói tới họ".

Chương Năm

Làm sao để gây thiện cảm

Những ai đã gặp Tổng thống Théodore Roosevelt đều ngạc nhiên về sự biết nhiều, hiểu rộng của ông. Bất kỳ một người chăn bò hay là một kỵ binh, một nhà chính trị hay một nhà ngoại giao lại thăm ông, ông đều biết cách nói hỏi chuyện người đó. Bí quyết của ông ư? Giản dị lắm. Khi Roosevelt phải tiếp một người khách, thì cả buổi tối hôm trước ông nghiên cứu vấn đề mà ông biết khách ưa nói tới hơn hết.

Cũng như hết thảy những người dẫn đạo quần chúng, ông biết rằng cách thần diệu nhất để chiếm lòng người là bàn tới vấn đề mà người đó thường ấp ủ trong lòng.

Một thiên tài, William Lyon Phelps, trước làm giáo sư văn chương ở Đại học đường Yale, đã hiểu chân lý đó từ hồi còn nhỏ. Trong một bài tiểu luận về "Nhân tánh" ông kể:

"Khi 8 tuổi, tôi về nghỉ hè ở nhà cô tôi. Một buổi tối, một ông khách lại chơi. Sau khi chào hỏi cô tôi, ông hết sức chú ý tới tôi. Hồi đó tôi mê chơi tàu lắm và ông nói về tàu một cách làm cho tôi thích đặc biệt. Khi ông về rồi, tôi nhiệt liệt khen ông.

Đáng phục là dường nào! Ông ấy yêu tàu làm sao? Và biết rõ nó làm sao? Nhưng cô tôi bảo rằng ông ấy làm luật sư ở Nữu Ước và chẳng bao giờ để ý tới tàu hết. Tôi la lên: "Thế thì tại sao ông chỉ nói chuyện đến tàu cho cháu nghe?".

Cô tôi trả lời: "Tại ông là một người có giáo dục, ông thấy cháu mê chơi tàu thì ông nói về tàu. Ông ráng sức gây thiện cảm với cháu".

Và William Lyon Phelps nói thêm: "Không bao giờ tôi quên lời nhận xét đó của cô tôi".

Hiện tôi còn giữ một bức thư của ông Edward L.Chalif, một người hoạt động nhiều cho các hội hướng đạo sinh.

Ông viết: "Một hôm hay tin có một đoàn hướng đạo sắp đi qua châu Âu họp đại hội các hướng đạo sinh toàn cầu, tôi muốn cho một hướng đạo sinh của tôi dự cuộc đó. Tôi bèn lại thăm ông Hội trưởng một Xí nghiệp vào hàng lớn nhất ở Mỹ, xin ông cấp cho nó phí tổn du lịch.

Trước khi tới thăm ông, tôi tình cờ được hay rằng ông mới ký một tấm chi phiếu một triệu mỹ kim, rồi sau khi hủy bỏ đi, vì không cần xài tới, ông đem đóng khung lại, giữ làm kỷ niệm một vật hiếm có. Gặp mặt ông, tôi liền xin ông cho coi vật quý đó. Một chi phiếu một triệu mỹ kim! Tôi nói với ông rằng tôi chưa từng biết người nào ký một chi phiếu khổng lồ như vậy và tôi muốn kể lại cho những hướng đạo sinh của tôi rằng chính mắt tôi đã thấy một chi phiếu một triệu đồng! Ông vui vẻ đưa tôi coi. Tôi ngắm nghía, thán thưởng và xin ông kể cho nghe vì những đại sự mà ông đã phát nó ra".

Các bạn nhận thấy rằng ông Chalif khi bắt đầu câu chuyện không hề nói tới thướng đạo sinh, tới cuộc du lịch hoặc tới mục đích của ông. Ông chỉ nói tới vấn đề mà ông kia ưa nhất. Và sự khéo léo của ông được thưởng như sau này:

Một lúc sau, ông hội trưởng hỏi tôi: "à! Ông lại thăm tôi có chuyện chi?". Tôi bày tỏ lời yêu cầu tôi. Và ngạc nhiên làm sao, ông ưng liền, lại còn cho tôi nhiều hơn số tôi muốn nữa. Tôi chỉ xin phí tổn cho một hướng đạo sinh, mà ông chịu phí tổn cho tới năm người và cả cho tôi nữa, ông lại còn cho tôi một tờ tín dụng trạng để tới châu Âu, lãnh một ngàn mỹ kim. Ông lại khuyên tôi nên ở châu Âu bảy tuần lễ. Ông còn đưa cho nhiều bức thư giới thiệu tôi với các ông đại lý của ông. Khi chúng tôi tới Paris, lúc ấy ông có mặt tại đó, ông tiếp đón chúng tôi và tự lái xe đưa chúng tôi đi coi châu thành nữa.

"Từ hồi đó, ông đã kiếm việc cho nhiều hướng đạo sinh của chúng tôi mà cha mẹ nghèo. Và cho tới nay, ông vẫn còn sốt sắng giúp đỡ đoàn của chúng tôi.

Tôi biết chắc rằng nếu trước kia tôi không kiếm được cái sở thích của ông và làm cho ông vui lòng ngay từ lúc đầu, thì ông không cho tôi được một phần mười những cái ông đã cho tôi".

Phương pháp đó có nên thi hành trong những giao thiệp về thương mãi không? Thì đây, ta hãy xét tới trường hợp của ông Henry G. Duvernoy, một trong những nhà làm bánh mì lớn nhất ở Nữu Ước.

Đã bốn năm rồi, ông ta kiếm cách bán bánh cho một khách sạn nọ ở Nữu Ước. Mỗi tuần lại thăm ông chủ khách sạn một lần; mỗi khi ông này dự cuộc công ích nào thì ông Duvernoy cũng có mặt tại đó, tới đỗi ông còn mướn phòng ở ngay trong khách sạn đó để "thuyết" ông kia. Công dã tràng.

Sau khi theo học lớp giảng của chúng tôi, ông Duvernoy thay đổi chiến lược. Ông kiếm cách dò biết thị hiếu của ông giám đốc khách sạn.

Tôi hay rằng - lời ông Duvernoy nói - ông ấy nhờ hăng hái hoạt động cho một liên đoàn các chủ nhân khách sạn mà mục đích là phô trương "sự tiếp đãi niềm nở của châu Mỹ", nên được làm hội trưởng hội đó. Liên đoàn đó sau được các chủ nhân khách sạn vạn quốc gia nhập và trở nên một hội quốc tế mà chính ông được làm hội trưởng. Hội nghị của những hội đó họp ở đâu thì dẫu phải lội suối trèo đèo, vượt đại dương, qua sa mạc, ông cũng tới dự.

Cho nên lần sau gặp ông, tôi nói ngay tới liên đoàn của ông.

Và, các bạn ơi! Nồng nàn làm sao! Ông hùng hồn diễn thuyết trong nửa giờ đồng hồ về tổ chức đó. Và tôi thấy rõ ràng những hội đó là cái "nghiện" của ông, là lẽ sống của đời ông. Trước khi từ giã ông, thì ông đã bán cho tôi một tấm thẻ hội viên.

Tôi không hề nói tới bánh của tôi. Nhưng vài hôm sau, người quản lý khách sạn kêu điện thoại bảo tôi mang mẫu bánh lại để tính giá cả.

Người đó bảo tôi: "Không biết ông đã làm gì mà chủ tôi thích ông tới nỗi ngồi đâu cũng chỉ nói tới ông thôi".

Các bạn thử tưởng tượng: Theo đuổi ông ấy bốn năm trời mà chẳng kết quả chi hết. Nếu tôi không biết cách kiếm những thị hiếu và những cái ông ấy mê nhất thì bây giờ chắc vẫn còn phải năn nỉ ông ấy mua giúp cho nữa".

Vậy muốn gây thiện cảm với ai, xin bạn:

"... Nói với người ấy về cái sở thích, hoài bão của họ".

Đó là quy tắc thứ năm.

Chương sáu

Làm sao cho người ta ưa mình liền

Hôm nọ tôi lại sở Bưu điện. Khi đợi tới lượt tôi để gởi thư bảo đảm, tôi để ý tới bộ mặt chán chường của thầy thư ký. Một cuộc đời ngày ngày cân thư, bán cò, biên chép như vậy tất nhiên không thú gì hết. Tôi tự nhủ: "Ráng làm vui cho anh chàng này một chút, làm cho y nở một nụ cười... Muốn vậy, phải khen y cái gì mới được. Thử kiếm xem y có cái gì thực đáng khen không?". Không phải dễ, vì mình không quen người ta. Nhưng trường hợp hôm đó rất dễ vì thầy thư ký ấy có bộ tóc rất đẹp.

Vậy, trong khi thầy ấy cân thư của tôi, tôi nói: "Tôi ước ao có được bộ tóc như thầy!".

Thầy ấy ngửng đầu lên hơi ngạc nhiên, nét mặt tươi cười và nhũn nhặn trả lời: "Bây giờ nó đã kém trước rồi". Tôi nói rằng trước ra sao không biết, chứ bây giờ tóc thầy còn đẹp lắm. Thầy rất hoan hỉ. Chúng tôi nói chuyện vui vẻ một lúc. Khi tôi ra về, thầy ấy nói thêm: "Thưa ông, quả đã có nhiều người khen tóc tôi".

Tôi dám cuộc với bạn rằng bữa đó thầy về nhà, vui như sao, kể lại chuyện cho vợ nghe và buổi tối, khi rửa mặt, ngắm bộ tóc trong gương, tự nhủ, "Kể ra tóc mình đẹp thiệt".

Khi tôi kể lại chuyện đó, một người học trò tôi hỏi: "Nhưng ông muốn cầu người đó điều chi?".

Tôi muốn cầu người đó điều chi ư? Trời cao đất dày! Nếu chúng ta ích kỷ một cách ti tiện đến nỗi không phân phát được một chút hạnh phúc cho người chung quanh, đến nỗi hễ khen ai là cũng để hy vọng rút của người ta cái lợi gì, nếu tim ta không lớn hơn trái ổi rừng, thì chúng ta có thất bại cũng là đáng kiếp.

Nhưng quả tôi có cầu anh chàng đó cho tôi một vật, một vật vô cùng quý báu: là sự hài lòng cao thượng vì đã có một hành vi hoàn toàn không vị lợi, một hành vi nhân từ mà ta sẽ vui vẻ nhớ tới hoài.

Có một định luật quan trọng nhất mà chúng ta phải theo khi giao thiệp. Theo nó thì việc gì cũng hóa dễ, trở ngại gì cũng thắng được, ta sẽ có vô số người thương, sẽ thành công và vui sướng.
Nếu làm trái luật đó tức thì những nỗi khó khăn sẽ hiện ra. Luật đó là: "Luôn luôn phải làm cho người cảm thấy sự quan trọng của họ". Như trên kia tôi đã nói, giáo sư John Dewey cho rằng thị dục huyễn ngã là thị dục mạnh nhất của loài người. Chính thị dục đó làm cho người khác loài vật.

Trong mấy chục thế kỷ, các triết nhân tìm kiếm những định luật chi phối những sự giao thiệp giữa người với người và tất cả những sự tìm tòi đó đều đưa đến mỗi một quy tắc không mới mẻ gì, một quy tắc đã có từ hồi nhân loại mới có sử. Ba ngàn

năm trước. Zoroastre đã dạy quy tắc đó cho dân Ba Tư thờ thần lửa. Hai mươi bốn thế kỷ trước, Khổng Tử đã giảng tới nó. Lão Tử cũng đã đem ra dạy học trò.

Năm thế kỷ trước Thiên Chúa giáng sinh, Đức Thích Ca đã tuyên bố nó trên bờ sông Hằng, mà quy tắc đó đã được phép trong sách đạo Bà La Môn, một ngàn năm trước khi Đức Thích Ca ra đời.

Sau này, Đức Giê Su đem nó ra giảng trên những đồi đá ở xứ Judée. Tư tưởng đó tóm tắt trong một câu này, có lẽ là định luật quan trọng nhất trong thế giới:

"Con muốn được người ta cư xử với con ra sao thì con cư xử với người ta như vậy".

Bạn muốn những người bạn gặp gỡ đồng ý với bạn. Bạn muốn người ta thừa nhận tài năng của bạn. Tự thấy mình quan trọng trong khu vực của bạn, bạn thấy thích. Bạn ghét những lời tán dương giả dối thô lỗ, nhưng bạn cũng thèm khát những lời khen thật. Bạn muốn bạn thâm giao với bạn đồng nghiệp cực lực tán thành và không tiếc lời ca tụng bạn. Hết thảy chúng ta ai cũng muốn như vậy.

Vậy chúng ta hãy tuân lời Thánh kinh: "Muốn nhận của người ta cái gì thì cho người ta cái đó".

Ta cần phải xử sự như vậy khi nào? Bằng cách nào?... ở đâu?... Xin đáp: Bất kỳ lúc nào và bất kỳ ở đâu.

Một hôm, tới một sở thông tin, tôi hỏi một thầy ký chuyên môn tiếp khách, chỉ cho tôi phòng làm việc của bạn tôi, ông Henri Souvaine. Bận một chế phục sạch sẽ, thầy ta có vẻ tự đắc giữ việc chỉ dẫn đó lắm. Thầy trả lời tôi rõ ràng từng tiếng một: "Henri Souvaine (ngừng một chút) lầu 18 (ngừng một chút) phòng 1816".

Tôi sắp chạy lại thang máy. Nhưng tôi ngừng lại và quay lại nói: "Tôi khen thầy. Thầy đã chỉ đường cho tôi một cách rõ ràng, thông minh lắm. Thầy có giọng nói của một tài tử. Cái đó hiếm lắm".
Tươi như bông hoa, thầy giảng cho tôi nghe tại sao mỗi lần thầy ngừng lại và nói rõ ràng từng tiếng.

Những lời tôi khen làm cho thầy cao lên được vài phân. Và trong khi bay lên lầu thứ 18, tôi cảm thấy rằng chiều hôm đó tôi đã làm tăng được đôi chút cái tổng lượng hạnh phúc của nhân loại.

Đừng bảo phải là một quốc vương trên ngai vàng hay là một đại sứ của Mỹ ở Pháp mới cần thi hành triết lý đó. Bạn có thể dùng thuật đó mỗi ngày.

Chẳng hạn, bạn đòi món khoai chiên mà chị hầu bàn đưa lên món khoai nghiền, bạn chỉ cần nói ngọt ngào: "Tôi ân hận vì làm phiền chị, nhưng tôi thích món khoai chiên

hơn", thì chị đó vui vẻ trả lời ngay: "Không sao, thưa ông, để tôi đổi hầu ông", vì chị ấy cảm động khi thấy được bạn kính trọng.

Những câu ngăn ngắn như: "Xin lỗi đã làm phiền ông... xin ông có lòng tốt... ông làm ơn..." và sau cùng không quên hai chữ "cám ơn" là một thứ dầu làm trơn tru bộ máy sinh hoạt hằng ngày của ta mà lại là dấu hiệu của một sự giáo dục tốt nữa.

Xin bạn nghe chuyện nhà viết tiểu thuyết Hall Caine. Ông thân ông làm thợ rèn và hồi nhỏ ông học ít lắm. Vậy mà khi qua đời, ông là một nhà văn giàu nhất thế giới.

Chuyện đời ông như vầy: Ông thích thơ của Dante Gabriel Rossetti lắm. Ông diễn thuyết ca tụng tác phẩm của thi nhân đó, rồi chép bài diễn văn gởi biếu thi nhân. Ông này thích lắm và chắc tự nghĩ: "Người này trẻ tuổi mà biết trọng tài ta như vậy, tất phải là người thông minh". Rồi Rossetti mời người con một anh thợ rèn đó lại làm thư ký cho ông. Nhờ địa vị mới đó, Caine gặp được những đàn anh trong văn đàn, được họ khuyên bảo khuyến khích, bắt đầu viết văn và sau nổi danh tới nỗi lâu đài ông ở tại cù lao Man đã trở nên hơi chiêm bái của các nhà du lịch, và ông đã để lại một gia tài là hai triệu năm trăm ngàn đồng. Nếu ông không viết bài khen ông Rossetti thì biết đâu ông đã chẳng chết trong nghèo nàn và không một ai biết tới.

Đó, cái mãnh lực phi thường của lời khen là như vậy, khi nó tự đáy lòng phát ra.

Thi nhân Rossetti tự cho là một nhân vật quan trọng. Cái đó có chi lạ? Ai trong chúng ta mà không tự cho là quan trọng, tối quan trọng?

Dân tộc cũng không khác chi cá nhân hết.
Bạn tự thấy mình hơn người Nhật ư? Sự thật thì người Nhật tự cho họ hơn bạn vô cùng. Một người Nhật trong phái cổ chẳng hạn, tức giận lắm khi thấy một người đàn bà Nhật khiêu vũ với một người da trắng.

Bạn có tự cho rằng mình hơn người ấn Độ không? Đó là quyền của bạn. Nhưng có tới một triệu người ấn Độ, khinh bạn tới nỗi không chịu mó tới thức ăn mà bóng nhơ nhớp của bạn đã phớt qua; vì sợ lây cái nhơ nhớp qua họ.

Bạn tự cho là hơn những thổ dân ở miền Bắc Cực nhiều lắm ư? Bạn được hoàn toàn tự do nghĩ như vậy. Nhưng sự thiệt, thổ dân đó khinh bạn vô cùng. Bạn muốn biết lòng khinh đó tới bực nào? Thì đây: Trong bọn họ, có kẻ khốn nạn nào đần độn đến nỗi không làm nổi một việc chi hết thì họ gọi là "Đồ da trắng". Đó là lời chửi thậm tệ nhất của họ.

Dân tộc nào cũng tự cho mình hơn những dân tộc khác. Do đó mà có lòng ái quốc - và có chiến tranh!

Chúng ta can đảm nhận kỹ chân lý này: Mỗi người mà chúng ta gặp đều tự coi có một chỗ nào hơn ta.

Nếu bạn muốn được lòng người đó, hãy khéo léo tỏ cho họ thấy rằng ta thành thật nhận sự quan trọng của họ trong địa vị của họ.

Xin bạn nhớ lời này của Emerson: "Mỗi người đều có chỗ hơn tôi; cho nên ở gần họ, tôi học họ được".

Điều đau lòng là nhiều khi những kẻ không có chút chi đáng tự kiêu hết lại khoe khoang rầm rộ để che lấp những thiếu sót của họ, khoe khoang tới nỗi làm chướng tai gai mắt người khác.

Như Shakespeare đã nói: "Người đời! Ôi! Người đời kiêu căng! Khoác được chút uy quyền, người đó liền diễn trước Hóa công những hài kịch lố lăng tới nỗi các vị thiên thần thấy phải sa lệ".

Và bây giờ, tôi xin kể ba thí dụ mà sự áp dụng những phương pháp trên kia đã mang lại những kết quả rất khả quan.

Thí dụ thứ nhất: Một ông đại tung mà ta gọi là R... vì ông ta muốn giấu tên. ít lâu sau khi bắt đầu theo lớp giảng của tôi, ông với vợ đi xe hơi về quê bà để thăm họ hàng. Bà ta mắc đi thăm những nơi khác, cho nên một mình ông hầu chuyện một bà cô bên nhà vợ. Ông quyết thực hành ngay những lý thuyết đã học được và kiếm chung quanh ông xem có cái gì có thể chân thành khen được không.

Ông hỏi bà cô:

- Thưa cô, nhà cô cất năm 1890?

- Phải, chính năm đó.

Ông R. tiếp:

- Coi nhà này tôi nhớ lại nơi tôi sinh trưởng. Nhà đẹp quá!.. rộng... kiểu rất khéo... Bây giờ người ta không biết xây nhà đẹp như vậy nữa.

Bà già nói:

- Cháu nói có lý. Thanh niên bây giờ không biết thế nào là một ngôi nhà đẹp. Họ chỉ muốn có một căn phố nhỏ, một máy lạnh, rồi dong xe hơi, đi chơi phiếm.

Bằng một giọng cảm động, bà ôn lại những kỷ niệm êm đềm hồi xưa:

"Nhà này là kết tinh của biết bao nhiêu năm mơ tưởng. Vợ chồng tôi đã âu yếm mà xây dựng nó, sau khi ấp ủ nó trong lòng gần nửa đời người. Chính chúng tôi là kiến trúc sư đó...".

Rồi bà dắt ông R, đi thăm các phòng, chỉ cho coi từng bảo vật bà đã góp nhặt được trong những cuộc du lịch và đã nâng niu suốt một đời. Khăn bằng hàng Cachemire đồ xứ cổ, giường ghế đóng ở Pháp, bức tranh của họa sĩ ý Đại Lợi và những tấm màn bằng tơ, di tích của một lâu đài bên Pháp... Nhất nhất ông R. đều thán thưởng.

Sau khi coi hết các phòng rồi, bà đưa tôi đi coi nhà để xe. Tại đó, có kê một cái xe hơi hiệu Packard, gần như mới nguyên.

Với một giọng êm đềm bà nói: "Dượng cháu mua chiếc xe này được ít lâu thì mất, từ hồi đó cô chưa đi nó lần nào hết...

Cháu sành và có óc thẩm mỹ... Cô muốn cho cháu chiếc xe này".

Tôi ngạc nhiên và đáp:

- Thưa cô, cô thương cháu quá. Cô rộng rãi quá, cháu cảm động lắm, nhưng thiệt tình cháu không thể nào nhận được. Cháu là cháu rể xa. Vả lại cô còn nhiều cháu ruột, cô để cho các anh ấy, các anh ấy sẽ mừng lắm.

Bà la lên: "Cháu ruột! Phải, cái thứ cháu nó chỉ mong già này chết để chiếm xe hơi của già? Không khi nào già để xe Packard này về tay chúng nó đâu!".

- Vậy thì có thể đem bán cho một hãng xe được.

Bà lớn tiếng: "Bán ư? Cháu tưởng cô bán xe này sao? Chịu thấy những người lạ ngự trong chiếc xe này sao? Một chiếc xe dượng cháu mua cho cô, mà đem bán nó? Không khi nào! Cô cho cháu đấy, vì cháu biết yêu những đồ đẹp".

Từ chối thì sợ phật ý bà cô, cho nên ông R. phải nhận.

Bà già đó sống một mình trong một dinh cơ rộng như vậy, giữa đống khăn quàng, đồ cổ và kỷ niệm, nên khát khao chút tình âu yếm. Hồi xưa bà trẻ, đẹp, được nhiều người tâng bốc. Bà cất ngôi nhà ấy, yêu mến nó, trang hoàng nó bằng tất cả những bảo vật thu thập được ở châu Âu. Và bây giờ trong cảnh về già buồn tẻ cô độc, bà khát khao chút lòng thương, chút ấm áp trong lòng và ít lời thán phục mà không có kẻ nào biết làm vừa lòng bà hết. Khi gặp được những cái ao ước từ lâu đó, khác nào đi giữa bãi sa mạc mà gặp được dòng suối, bà tất nhiên cảm tấm lòng người cháu rể lắm và cho ngay một chiếc xe hơi lộng lẫy.

Một người học trò khác của tôi, lại vẽ vườn cho một ông trưởng tòa có danh, thấy bầy chó của ông này đẹp, khen: "Thưa ông, bầy chó của ông ngộ lắm, chắc ông được nhiều giải thưởng trong những cuộc thi chó đẹp".

Ông trưởng tòa vui lòng lắm, dắt họa sĩ đi coi bầy chó ông nuôi và những giải thưởng chúng đã chiếm được, nói chuyện rất lâu về dòng giống các con chó đó và sau cùng hỏi:

- Ông có em trai nhỏ không?

- Thưa, tôi có một cháu trai.

- Chắc nó thích nuôi một con chó nhỏ?

- Nói chi nữa, chắc nó mê đi.

- Được! Để tôi cho cháu một con.

Rồi ông trưởng tòa chỉ cho họa sĩ cách nuôi chó lại cẩn thận đánh máy lên giấy, sợ ông này không nhớ hết.

Thành thử ông trưởng tòa đó cho họa sĩ một con chó đáng 100 mỹ kim và bỏ ra một giờ quý báu của ông chỉ vì họa sĩ đã thành thật khen tài nuôi chó và bầy chó của ông.

Làm sao cho người ta ưa mình liền

George Eastman, vua hãng sản xuất phim Kodak, đã chế ra thứ phim trong suốt để chiếu bóng được và kiếm được cả trăm triệu mỹ kim, nổi tiếng khắp hoàn cầu. Mặc dầu vậy, ông ấy cũng như bạn và tôi, cảm động trước những lời khen tầm thường nhất.

Hồi đó ông Eastman xây một âm nhạc học đường và một nhà hát để báo hiếu cho mẹ. Ông Adamson, giám đốc một hãng đóng ghế quan trọng, muốn được ông Eastman mua ghế giúp để dùng trong hai ngôi nhà đó. Ông Adamson bèn dùng điện thoại gọi viên kiến trúc sư của ông Eastman để xin được hầu chuyện ông Eastman.

Khi ông Adamson tới, viên kiến trúc sư dặn: Ông Eastman bận việc lắm. Ông có muốn nói gì thì nói mau đi rồi ra. Nếu ngồi lâu quá năm phút thì đừng có hy vọng gì thành công hết.

Viên kiến trúc sư dắt ông Adamson vô phòng ông Eastman, ông này đương cặm cụi trên bàn giấy một hồi lâu mới ngửng đầu lên, tiến lại gần hai ông kia nói: Chào hai ông, các ông có việc chi?.

Viên kiến trúc sư giới thiệu ông Adamson rồi, ông này nói:

Thưa ông Eastman, trong khi đứng đợi, tôi ngắm phòng giấy ông. Làm việc trong một phòng như phòng này thực là một cái thú. Hãng tôi cũng có làm những ván lót tường. Nhưng tôi chưa thấy phòng làm việc nào lót ván đẹp bằng phòng này.

Ông Eastman:

Ông làm tôi nhớ lại một điều mà tôi cơ hồ quên mất. Phải, phòng này đẹp thật. Hồi mới đầu tôi thích nó lắm. Nhưng bây giờ tôi quen rồi; với lại bận việc nhiều quá, có khi hàng tuần không để ý tới những trang hoàng đó.

Adamson đi thẳng lại những tấm ván, lấy tay sờ.
Thứ này bằng cây sồi mọc bên Anh, phải không ông? Hơi khác thứ sồi mọc bên ý.

Đúng vậy, ông Eastman trả lời - Tôi chở nó tự bên Anh về. Một ông bạn sành về các loài danh mộc đã lựa giùm tôi.

Rồi ông Eastman chỉ cho ông Adamson tất cả những đồ trang hoàng trong phòng, chính do ông chỉ bảo, sắp đặt. Hai người lại đứng trước cửa sổ, ông Eastman nhũn nhặn và kín đáo như thường lệ, lấy tay chỉ những công cuộc ông đã gây dựng để giúp nhân loại. Ông Adamson nhiệt liệt khen ông đã biết dùng tiền. Một lúc sau, ông Eastman mở một tủ kính, lấy ra một máy chụp hình, cái máy thứ nhất của ông, do một người Anh bán cho ông.

Ông Adamson hỏi ông về những nỗi khó khăn buổi đầu và ông cảm động, kể lể về cảnh nghèo khổ của ông hồi nhỏ: Bà mẹ góa, nấu cơm cho khách trọ, còn ông thì làm thầy ký, sao khế ước cho một sở bảo hiểm để kiếm mỗi ngày 5 cắc. Cảnh nghèo khổ ám ảnh ông ngày đêm, làm ông lo sợ lắm và nhất quyết kiếm sao cho có đủ tiền để bà cụ khỏi cảnh vất vả không kể chết đó.

Thấy ông Adamson chăm chú nghe, ông hăng hái tả những đêm thí nghiệm các tấm kính chụp hình, sau khi đã vất vả cả ngày ở phòng giấy, chỉ chợp mắt được một chút trong khi đợi các chất hóa học ngấm. Thành thử có lần luôn 27 giờ đồng hồ, ông không có dịp thay quần áo.

Sau cùng, ông nói:

Lần du lịch cuối cùng qua Nhật Bản, tôi có mua về một bộ ghế bày trong hành lang nhà tôi. Nhưng nắng giọi làm lở sơn, nên chính tay tôi phải sơn lại. Ông có muốn biết tài sơn ghế của tôi không? - Trưa nay ông lại dùng cơm với tôi, tôi chỉ cho ông coi.

Sau bữa cơm, ông Eastman dắt khách đi xem ghế. Ghế xấu, chỉ đáng giá một đồng một chiếc, nhưng ông Eastman là người đã kiếm được cả trăm triệu bạc vinh hạnh khoe những chiếc ghế đó lắm, vì chính tay ông đã sơn nó.

Rút cuộc, cái com-măng ghế chín vạn mỹ kim đó ai được lãnh, chắc bạn đã hiểu. Và từ đó hai người thành cặp tri kỷ cho tới khi ông Eastman mất.

Cái ảo thuật của lời khen đó có nên dùng trong gia đình không? Tôi tưởng không có nơi nào người ta cần dùng nó - mà cũng xao nhãng nó - bằng trong gia đình.
Bà ở nhà chắc có ít nhiều tánh tốt; ít nhất hồi xưa ông cũng nghĩ như vậy; nếu không, sao ông cưới bà? Nhưng đã bao lâu rồi ông chưa hề khen bà một lời? Từ hồi nào?

Bà Dorothy Dix, nổi danh về những câu chuyện hàng ngày, nói:

Chưa học nghệ thuật khen thì xin ông đừng lập gia đình. Trước khi cưới bà, ông làm vui lòng bà là một sự lịch thiệp; sau khi cưới rồi, nó là một sự cần thiết và một bảo đảm cho hạnh phúc trong gia đình...

Nếu ông muốn mỗi bữa cơm thường là một bữa tiệc, thì xin ông đừng bao giờ chê bà nhà nấu nướng vụng; đừng bao giờ bực mình mà so sánh những món của bà làm với những món của cụ bà làm hồi xưa. Trái lại, cứ khen không ngớt tài quản gia của bà, cứ khen thẳng ngay rằng bà hoàn toàn, đã duyên dáng mặn mà, đủ công ngôn dung hạnh lại còn là một nội trợ kiểu mẫu nữa. Cả những khi cơm khê, canh mặn, ông cũng không nên phàn nàn. Chỉ nên nói rằng bữa cơm lần đó không được hoàn toàn bằng những lần trước thôi. Và để đáng được nhận lời khen đó, bà sẽ chẳng quản công trong việc bếp núc. Phải khéo léo, đừng khen bất ngờ quá, cho bà khỏi nghi.

Nhưng chiều nay hay chiều mai, ông nên mua ít bông về biếu bà. Đừng nói suông: Phải, việc đó nên làm, rồi để đó. Phải làm ngay đi. Và xin ông nhớ kèm thêm một nụ cười với vài lời âu yếm. Nếu người chồng nào cũng đối đãi với vợ cách đó thì đâu có nhiều vụ ly dị như vậy?

Bạn có muốn biết làm sao cho một người đàn bà mê bạn không? Cái đó mới tài! Không phải bí quyết của tôi đâu, mà của bà Dorothy Dix. Một lần bà phỏng vấn một anh chàng nổi tiếng có nhiều vợ, đã chiếm được trái tim - vả cả vốn liếng nữa - của 23 người đàn bà. (Tôi phải nói rằng bà phỏng vấn anh chàng ấy ở trong khám). Khi bà hỏi anh ta làm sao mà dụ dỗ được nhiều đàn bà như vậy thì anh ta đáp: Thằng khờ nào mà chẳng làm được... Thì cứ khen họ cho họ nghe.

Thuật đó dùng với đàn ông cũng có kết quả mỹ mãn. Disraeli, một trong những nhà chính trị khôn khéo nhất đã nắm vận mạng cả đế quốc Anh, có lần nói: Gặp một người, cứ nói với họ về chính bản thân họ, họ sẽ nghe bạn hàng giờ.

Vậy muốn được thiện cảm của người khác, xin bạn theo quy tắc thứ sáu:

Làm sao cho họ thấy cái quan trọng của họ.
Các bạn đọc tới đây đã nhiều rồi. Xin gấp sách lại - Và ngay từ bây giờ, người đầu tiên nào lại gần bạn, bạn cũng đem thí nghiệm vào họ thuật khen đó đi. - Bạn sẽ thấy thực là thần diệu.

Sáu cách gây thiện cảm:

1- Thành thật chú ý tới người khác.

2- Giữ nụ cười trên môi

3- Xin nhớ rằng người ta cho cái tên của người ta là một âm thanh êm đềm nhất, quan trọng nhất trong các âm thanh.

4- Biết nghe người khác nói chuyện. Khuyến khích họ nói về họ.

5- Họ thích cái gì thì bạn nói với họ về cái đó.

6- Thành thật làm cho họ thấy sự quan trọng của họ.

PHẦN THỨ BA

Mười hai cách dẫn - dụ người khác cho họ nghĩ như mình

Chương một

Trong một cuộc tranh biện không có người thắng kẻ bại

ít lâu sau cuộc đại chiến, tôi được một bài học quý báu. Trong một bữa tiệc, ông khách ngồi bên tay mặt tôi quả quyết rằng câu "Có một vị thần nắm vận mạng của ta, ta cưỡng lại không được" là ở trong Thánh kinh. Ông ta lầm. Tôi biết vậy. Tôi chắc chắn vậy, không ngờ vực gì nữa. Cho nên, để tỏ sự hơn người của tôi, sự quan trọng của tôi, tôi tự nhận việc cải chính. Mà có ai cầu tôi cải chính đâu! Tôi bảo ông ta rằng câu đó của thi hào Shakespeare. Ông ta không chịu nhận mình lầm, cãi: "Sao? Câu đó mà của Shakespeare sao? Không thể được! Thậm vô lý! Rõ ràng trong Thánh kinh mà! Tôi biết". Ngồi bên trái tôi là ông Grammond, bạn cũ của tôi; ông này đã nhiều năm nghiên cứu Shakespeare. Cho nên chúng tôi quay lại cùng xin ông Grammond phân giải xem ai phải ai trái. Ông Grammond đá mạnh vào chân tôi ở dưới bàn làm hiệu, rồi tuyên bố: "Anh Dale, anh lầm rồi; ông nói đúng. Câu đó ở trong Thánh kinh".

Khi đi về cùng với ông Grammond, tôi nói:

"Anh biết câu đó của Shakespeare mà!".

Ông Grammond trả lời: "Tự nhiên. Nó ở trong kịch Hamlet, hồi V, màn II. Nhưng, này anh, chúng ta là khách trong một cuộc hội họp vui vẻ, tại sao muốn chứng minh rằng ông ấy lầm? Có phải làm như vậy mà người ta có thiện cảm với mình đâu? Sao không để ông ta giữ thể diện một chút? Ông ta không hỏi ý kiến của anh mà. Tại sao quả quyết tranh biện với ông ấy? Đừng gây với ai hết".

"Đừng gây với ai hết". Ông bạn già của tôi nói câu ấy, nay đã khuất, nhưng lời khuyên đó, bây giờ vẫn còn giúp cho tôi nhiều.

Mà hồi ấy tôi cần có bài học đó vô cùng. Thuở thiếu thời, tôi ham mê tranh biện với anh tôi, với các bạn tôi. ở trường, không có cuộc tranh biện nào mà tôi không có mặt. Tôi học phép luận lý, phép lập luận, sau này tôi dạy môn biện chứng pháp và tôi phải thú nhận rằng: - Ôi! Mắc cỡ thay! - Có lần tôi tính viết một cuốn sách về môn đó nữa. Tôi đã có mặt trong hàng ngàn cuộc tranh biện, và có khi dự cuộc bàn cãi nữa. Và sau vô số kinh nghiệm, tôi nhận rằng cách hay nhất để thắng một cuộc tranh biện là tránh hẳn nó đi. Hãy trốn nó như trốn rắn hổ, hoặc trốn động đất vậy.

Mười lần thì có tới chín lần những đối thủ, sau cuộc tranh biện, vẫn tin chắc rằng mình có lý.

Trong những cuộc tranh biện không ai thắng hết. Thực vậy, vì nếu bạn thua... thì là thua rồi. Mà nếu bạn thắng thì... bạn cũng thua nữa. Tại sao ư? Thì đây! Ví dụ bạn thắng đối thủ của bạn một cách rực rỡ và tỏ cho người đó thấy rằng y là một người ngu. Phải, rồi sao nữa? Bạn xoa tay hoan hỉ. Nhưng còn người đó, người ta nghĩ sao? Bạn đã cho người ta tự thấy thấp kém. Bạn đã làm thương tổn lòng tự ái, lòng kiêu căng của người ta. Người ta tức giận lắm vì đã thua bạn. Rồi thì:

Kẻ nào bắt buộc nghe ai.

Luôn luôn vẫn giữ ý sai của mình.

Bạn biết điều đó chứ?

Trong một công ty bảo hiểm lớn, tất cả nhân viên phải theo lệnh này: "Không bao giờ được tranh biện". Không phải tranh biện mà làm cho người ta tin được. Hai sự đó không có chút liên lạc gì với nhau hết. Muốn dẫn dụ người, không phải tranh biện mà được.

Chẳng hạn, đã lâu rồi, tôi có một người học trò hiếu thắng lắm (tên là Patrick); trung hậu giản dị, nhưng, trời! Thích cãi nhau làm sao! Anh ta làm đại lý cho một hãng bán cam nhông, nhưng không thành công, chỉ vì anh ta thích cãi lại những người anh mời mua xe và làm cho họ phát giận. Anh tranh biện, la ó, không tự chủ được nữa. Có khách nào dám chỉ trích xe của anh ư, anh đỏ mặt tía tai lên, chỉ muốn nhào vào bóp cổ người ta. Cái thời đó, bao giờ anh cũng thắng trong các cuộc tranh biện. Nhưng về sau, anh thú với tôi: "Than ôi! Biết bao lần ở nhà một khách hàng ra, tôi khoan khoái tự nhủ: "Ta đã làm cho thằng cha đó phải ngậm câm"... Tôi làm cho họ ngậm câm, phải, nhưng tôi chẳng bán cho họ được chút chi hết".

Công việc thứ nhất của tôi không phải là dạy anh ta ăn nói, mà dạy anh ta giữ mồm miệng. Và bây giờ anh ta là người bán hàng quan trọng nhất trong công ty Bạch Xa ở Nữu ước. Bây giờ anh làm sao? Xin nghe anh ta nói:
"Bây giờ, khi tôi lại nhà một khách hàng và nếu người đó bảo tôi: "Cái gì? Xe cam nhông hãng Bạch Xa? Tôi xin chịu. Xe đó dở quá. Cho không tôi, tôi cũng không nhận. Tôi, tôi mua xe cam nhông hãng Mỗ", thì tôi ngọt ngào trả lời ông ấy rằng:

"Này ông, xe hãng Mỗ tốt lắm. Nếu ông mua xe đó, ông không lầm đâu. Hãng đó tin cậy được và chế tạo đồ thiệt tốt".

Như vậy ông ta hết nói gì được nữa, không có lý lẽ gì để tranh biện được nữa. Ông ấy bảo xe hãng Mỗ cừ lắm. Tôi đáp: "Chắc chắn vậy". Thì ông phải im liền. Ông ấy không thể lặp đi lặp lại một mình suốt ca buổi chiều câu: "Xe hãng Mỗ rất tốt". Thế là chúng tôi bỏ câu chuyện đó và tôi bắt đầu tả những cái tốt, khéo của xe cam nhông Bạch Xa của tôi.

Có một hồi mà một khách hàng chỉ trích hãng tôi như trên kia thì tôi đã phát điên rồi. Tôi đã đập nhiều vố vào hãng Mỗ của ông ấy rồi và càng đập thì ông ấy lại càng binh vực nó. Càng binh vực thì ông ấy lại càng tin chắc rằng xe hãng Mỗ tốt hơn những xe khác.

Nghĩ tới quá khứ của tôi, tôi tự hỏi với tính tình như vậy, làm sao tôi có thể bán được một món hàng gì chứ. Đã phí nhiều năm để tranh biện, gây lộn, và tạo ra sự phản kháng lại mình. Bây giờ tôi biết làm thinh. Như vậy lợi hơn nhiều".

Ông Franklin đã là khôn khéo; ông nói:

"Mình tranh biện và cãi lẽ, có thể làm cho người khác ngượng được, nhưng thắng như vậy có ích gì đâu, vì không khi nào làm cho người ta thành thật đồng ý với mình hết".

Vậy thì xin bạn tự lựa lấy: Một đàng thì rực rỡ thắng người ta, nhưng chỉ về phương diện lý luận; một đàng thì được người thành thật đồng ý với mình. Xin lựa lấy một, vì được cả hai là đều hiếm thấy lắm.

Một tờ báo ở Boston chép lại mộ chí ngộ nghĩnh sau này:

"Đây là nơi nghỉ ngàn thu của William Joy

Y suốt đời hăng hái bênh vực ý kiến của y

Y có lý trong suốt đời y

Nhưng có lý hay vô ý
Y cũng vẫn chết, không hơn, chẳng kém".

Phải, bạn có lý lắm, ngàn lần có lý trong khi bạn hăng hái chứng minh đề nghị của bạn. Nhưng bạn luống cuống vô ích vì không thể thay đổi ý kiến người khác. Vậy bạn có lý hay vô lý rốt cuộc cũng vậy!

Sau nhiều năm họat động chính trị, William Mc.Adoo, Tổng trưởng thời Tổng thống Wilson, tuyên bố: "Lý luận không thể nào thắng được một người ngu hết".

"Một người ngu!". Ông nhũn nhặn quá, ông Mc.Adoo.

Nhiều năm kinh nghiệm đã dạy cho tôi rằng không thể nào làm đổi ý kiến của bất kỳ một người nào, dù người đó thông minh học thức tới đâu đi nữa! Xin các bạn nghe chuyện ông F.Parsons, một nhà buôn, tới phòng giấy một viên chức thu thuế để kêu nài về một sự tính lộn trong số thuế của ông. Nguyên do là người ta đã đánh thuế vào một số tiền 9.000 đồng mà ông chưa thâu được và cũng không bao giờ thân được

vì con nợ không sao trả nổi. Viên thu thuế lạnh lùng đáp: "Cái đó tôi không biết. Đã khai số tiền đó thì phải đóng thuế".

Hai bên cãi lý trong một giờ đồng hồ. Viên thu thuế thì lạnh lùng, ngạo nghễ và cố chấp. Ông Parsons dẫn chứng cũng vô ích, lý luận cũng vô ích. Càng tranh biện thì viên thu thuế càng lỳ. Sau cùng, ông Parsons thay đổi chiến thuật và kiếm cách làm thỏa lòng tự ái của viên thu thuế, ông nói: "Tất nhiên tôi cho rằng việc của tôi không quan trọng bằng những việc khác, gai góc hơn nhiều mà ông thường phải giải quyết. Chính tôi cũng đã học chút ít về thuế má, quốc khố. Tôi thích môn đó lắm... Nhưng, tất nhiên là tôi chỉ học trong sách; còn ông, ông học một cách trực tiếp, học bằng kinh nghiệm. Có lúc tôi muốn được làm nghề của ông. Tôi sẽ học thêm được biết bao nhiêu điều!".

(Xin các bạn nhớ rằng ông Parsons thực tình nghĩ như vậy).

Viên thu thuế tức thời thẳng người lên, dựa lưng vào ghế, kể cho ông Parsons những chuyện về nghề của ông, những vụ gian lận xảo quyệt mà ông đã khám phá được. Lần lần lời lẽ, cử chỉ hóa ra thân mật; rồi ông ta kể chuyện về con cái ông ta. Khi ông Parsons về, ông ấy nói để xét lại lời ông yêu cầu và sẽ cho hay kết quả ra sao. Ba ngày sau, ông lại cho ông Parsons hay là ông miễn cho số thuế đó như lời ông Parsons xin.

Câu chuyện đó chứng tỏ rõ ràng cái nhược điểm thông thường nhất của loài người là muốn tỏ sự quan trọng của mình ra. Mới đầu, viên thu thuế tỏ uy quyền của ông một cách ồn ào. Nhưng khi uy quyền đó đã được ông Parsons công nhận rồi (khi ông này không tránh biện nữa) thì ông ta tươi tỉnh ra, hóa ra nhân từ, dễ cảm và tốt bụng như những người khác.

Constant, người hầu phòng thân cận nhất của Hoàng đế Nã Phá Luân, thường hầu bi da Hoàng hậu Joséphine. Trong cuốn "Ký ức về đời tư của Nã Phá Luân", ông viết: "Tuy tôi chơi bi da rất giỏi nhưng tôi cũng cố ý nhường cho Hoàng hậu thắng tôi, mà được vậy, Hoàng hậu rất vui lòng".

Ta nên luôn luôn nhớ bài học đó:

Ta hãy để cho khách hàng, bạn bè, người yêu và bạn trăm năm của ta thắng ta trong những cuộc tranh biện nho nhỏ mà không tránh được.

Đức Thích Ca nói: "Oán không bao giờ diệt được oán; chỉ có tình thương mới diệt nó được thôi". Tranh biện không phá tan được sự hiểu lầm. Phải thiệp thế, biết khéo léo, có lòng hòa giải và khoan hồng, tự đặt mình vào địa vị đối thủ của ta mới có thể thu phục họ được.

Một lần Lincoln khiển trách một sĩ quan nhỏ tuổi đã tranh biện với bạn. Ông nói: "Người nào đã muốn tu thân tự tiến, không phí thì giờ cãi vã nhau. Những cuộc gây lộn đó làm cho tính tình hóa ra khó chịu và làm mất sự tự chủ đi. Thỉnh thoảng phải biết nhịn người. Chẳng thà nhường lối cho một con chó còn hơn là tranh nhau với nó để nó cắn cho. Vì, dù có giết được nó thì vết cắn cũng không lành ngay được".

Vậy muốn dẫn dụ người khác cho họ nghĩ như mình, bạn phải theo quy tắc thứ nhất này:

"Cách hay hơn hết để thắng một cuộc tranh biện là tránh hẳn nó đi".

Chương Hai

Một cách chắn chắn để gây thù oán. Tránh nó cách nào?

Hồi ông Théodore Roosevelt còn làm Tổng thống, ông thú rằng trong trăm lần, ông chỉ chắc xét đoán đúng được bảy mươi lăm lần là nhiều; khả năng của ông không thể hơn được nữa.

Một trong những vị có tài danh nhất của thế kỷ 20 mà kỷ lục tối cao chỉ được có bấy nhiêu, thì bọn dung phàm như bạn và tôi, còn hy vọng gì nữa?

Nếu bạn chắc chắn rằng trăm lần bạn chỉ lầm lỡ bốn mươi lăm lần thôi, thì bạn còn đợi gì mà không lại đóng đô ở Wall Stree, kiếm hàng triệu bạc mỗi ngày, sắm một chiếc du thuyền và cưới một ngôi sao hát bóng? Nhưng, nếu các bạn lầm lỡ nhiều hơn thì tại sao lại tự cho cái quyền chê người khác là lầm lỡ?

Bạn có nhiều cách cho người ta hiểu rằng người ta lầm: ví dụ một vẻ nhìn, một giọng nói, một cử chỉ; những cái đó cũng hùng hồn như lời nói vậy. Nhưng người ta có đồng ý với bạn không? Người ta có vui lòng công nhận người ta lầm không? Không! Vì bạn đã đập một vố ngay vào trí khôn, vào sự xét đoán, vào lòng tự ái của người ta. Như vậy là bạn xúi người ta phản kháng lại, chớ không phải giúp người ta đổi ý kiến. Bạn đã xúc phạm người ta, thì dù có đem cả khoa lý luận của Platon hay của Emmanuel Kant đổ lên đầu người ta, bạn cũng chẳng thể nào thay đổi ý kiến của người ta được.

Đừng bao giờ mở đầu câu chuyện như vầy: "Tôi sẽ chứng minh cho ông điều đó... Tôi sẽ chứng rõ rằng...". Như vậy tức là nói: "Tôi khôn hơn ông. Tôi sẽ làm cho ông đổi ý".

Bạn đã thách đố người ta. Bạn gây ra sức phản kháng và xúi giục người ta tranh đấu với bạn trước khi bạn bày tỏ quan niệm của bạn.

Trong những trường hợp thuận tiện nhất, cũng đã khó mà sửa được ý kiến của người khác. Vậy thì tại sao lại còn dựng thêm những trở ngại nữa? Tại sao tự mua lấy cái bất lợi cho mình vậy?

Muốn chứng minh điều đó, phải lập lý một cách kín đáo, đừng cho người nhận thấy chủ ý của ta. Phải khéo léo lắm, tế nhị lắm, đừng cho ai đoán được bạn muốn đưa người ta đến đâu.

Bạn nên theo lời khuyên sau này của một thi nhân:

"Dạy bảo mà đừng có vẻ dạy bảo.

Giảng một môn mới mà như nhắc lại một điều đã quên rồi" Lord

Chesterfield nói với con:

"Con nên khôn hơn những kẻ khác, nếu có thể được; nhưng đừng cho chúng biết con khôn hơn chúng".

Bây giờ tôi gần như không tin một chút nào những điều mà 20 năm trước tôi tin, trừ bản cửu chương ra. Mà chưa chắc. Khi đọc những thuyết của Einstein tôi sinh ngờ cả bản cửu chương là không đúng nữa. Trong 20 năm nữa, có lẽ tôi không còn tin tới nửa lời tôi đã nói trong cuốn sách này. ý kiến của tôi không còn vững vàng như hồi trước nữa. Socrate xưa thường nhắc đi nhắc lại cho đệ tử ở Athènes: "Thầy chỉ biết chắc có một điều, là thầy không biết chi hết".

Làm sao bây giờ? Tôi không dám khoe rằng tôi giỏi hơn Socrate; cho nên tôi đã chừa, không dám chê ai là lầm nữa. Và như vậy tôi thấy lợi vô cùng.

Nếu một người cho một điều là đúng trong khi bạn cho nó là sai - dù bạn có biết chắc rằng nó sai đi nữa - thì bạn cứ nói như vầy:

"Tôi không đồng ý với ông, nhưng tôi có thể lầm được. Tôi vẫn thường lầm... Nếu tôi lầm, tôi sẽ đổi ý kiến tôi... Vậy chúng ta cùng xét lại xem sao nhé?". Như vậy chẳng hơn ư?

Những câu như vầy thiệt là thần diệu:

"Tôi có thể lầm được... Chúng ta cùng xét lại xem...". Không có một người nào nghe những lời đó mà giận dữ được!

Xét lại sự kiện, là một phương pháp khoa học. Tôi đã có một lần phỏng vấn Stefanson, nhà thám hiểm sống 11 năm ở gần địa cực, trong 6 năm ăn toàn thịt bò và uống nước lạnh. Ông ấy tả cho tôi nghe một cuộc thí nghiệm mà ông đã làm. Tôi hỏi thí nghiệm như vậy để chứng minh điều chi. Không khi nào tôi quên được câu trả lời của ông: "Một nhà khoa học không bao giờ dám chứng minh một điều chi hết. Chỉ gắng sức tìm kiếm những sự kiện đã xảy ra thôi".

Ai cấm các bạn bắt chước các nhà thông thái? Nếu bạn sẵn sàng nhận rằng bạn có thể lầm được thì khỏi lo gì hết. Vì tuyên bố như vậy là tránh trước được những cuộc tranh biện, và làm cho đối phương nảy lòng công bằng, vô tư, rộng rãi cũng như bạn, nghĩa là tự nhận rằng cũng có thể lầm lỡ như bạn được.

Nếu bạn biết chắc rằng người ta lầm mà bạn nói thẳng ngay ra, thì sẽ ra sao? Đây, thí dụ dưới này cho bạn thấy.

Ông S., một luật sư còn nhỏ tuổi ở Nữu Ước, mới cãi lại tòa Thượng thẩm Nữu Ước trong một vụ kiện lớn. Trong phiên nhóm, một ông tòa hỏi ông S.: "Trong luật hàng hải, thời hạn tiêu diệt thẩm quyền là sáu năm phải không?".

Ông S. đương cãi, ngừng lại, ngó trân trân ông tòa rồi buột miệng: "Kính Ngài, trong luật hàng hải không có thời hạn tiêu diệt thẩm quyền".

Sau ông S. kể lại: "Lúc đó, trong phòng im lặng như tờ, không khí lạnh ngắt như băng. Ông tòa lầm. Tôi đã chứng tỏ rằng ông ấy lầm. Như vậy đâu phải cách lấy lòng ông và làm cho ông nghe theo lý luận của tôi. Tôi chắc chắn cứ đúng luật thì tôi phải thắng trong vụ kiện đó và lần đó tôi cãi hùng hồn hơn bao giờ hết. Vậy mà tôi thua. Tôi đã mắc phải một lỗi không sao tha thứ được là đã chỉ cho một vị rất có danh và học rất rộng rằng ông ta lầm".

Rất ít người xét đoán một cách hoàn toàn khách quan và sáng suốt. Phần đông chúng ta đầy thành kiến và thiên vị. Phần đông chúng ta bị lòng ghen tuông, nghi ngờ, sợ sệt, ganh ghét và kiêu căng làm mù quáng. Lại thêm người ta phần nhiều không muốn thay đổi ý kiến, dù là ý kiến về tôn giáo, về chính trị hay về một hiệu xe, một tài tử hát bóng. Cho nên trong khi nói chuyện, nếu bạn có tánh hay nhắc đi nhắc lại cho một người nghe rằng họ lầm, thì xin bạn mỗi buổi sáng, quỳ gối tụng đoạn sau này, rồi hãy điểm tâm. Đoạn đó trích trong cuốn "Luyện tinh thần" của giáo sư James Harvey Robinson:

"Chúng ta thường tự nhiên thay đổi ý kiến dễ dàng mà không cảm động chút chi hết. Nhưng nếu có ai chỉ trích rằng ý kiến ta lầm, thì chúng ta thấy bẽ và phản kháng lại liền. Thiệt chúng ta nhẹ dạ vô cùng khi tin chắc một điều gì, nhưng có ai chỉ mới tỏ ý muốn bắt ta rời bỏ điều tin tưởng đó đi, là ta bênh vực nó một cách giận dữ, tàn bạo. Tất nhiên là ta hành động như vậy, không phải vì quý báu gì những ý tưởng đó đâu, mà chỉ vì lòng tự ái của ta bị đe dọa. Hai tiếng "của tôi" trong việc sinh nhai của loài người, là những tiếng quan trọng nhất, và khi biết suy tính đến hai tiếng đó, là biết khôn vậy. Dù là bữa cơm "của tôi", con chó "của tôi" hay nhà "của tôi", cha "của tôi", nước "của tôi", Trời "của tôi" - cái "của tôi" nào cũng có mãnh lực như nhau hết".
Chúng ta giận khi người ta bảo đồng hồ của chúng ta chậm, xe chúng ta cổ, điều đó đã đành, mà chúng ta còn giận khi người ta cho rằng những quan niệm của ta về ngôi Hỏa tinh, về công dụng của một vị thuốc, hoặc về văn minh Ai Cập là sai nữa... Chúng ta thích sống trong những tin tưởng mà chúng ta đã quen nhận là đúng rồi.Có ai chỉ trích những quan niệm đó tức thì ta phản đối lại, kiếm đủ lý lẽ để bênh vực chúng. Tóm lại, gọi là lý luận, chứ kỳ thực chúng ta chỉ tưởng tượng ra những lý lẽ để giúp ta cố giữ những thành kiến cũ của ta thôi.

Tôi nhớ có lần đặt làm những tấm màn ren để trang hoàng trong nhà. Làm rồi, ít lâu sau mới tính tiền, tôi phải trả một giá "cứa cổ".

Sau đó vài bữa, một bà bạn lại chơi, tôi chỉ những tấm màn và vô tình nói giá nữa. Bà ta la lên giọng đắc thắng: "Giá đó sao". Họ lừa ông rồi. Gì mà dữ tợn vậy?".

Quả có vậy. Nhưng sự thực đó tôi không thích nghe chút nào cả. Tôi ráng tự bào chữa. Tôi bảo bà bạn tôi rằng đồ tốt không bao giờ mắc hết, và muốn có những đồ thượng hạng, có mỹ thuật mà trả giá "bán sôn" thì được đâu, vân vân...

Hôm sau một bà khác lại coi những tấm màn đó, ngắm nghía, tấm tắc khen và tiếc không có tiền sắm nổi. Tức thì sự phản đối của tôi trái ngược lại hẳn chắc các bạn đã đoán được. Tôi đáp: "Nói thiệt ra tôi cũng vậy, không đủ tiên dùng thứ xa xí phẩm đó. Nó mắc quá. Đáng lẽ tôi không nên mua thì phải".

Khi ta có lỗi, ta có thể nhận lỗi riêng với ta. Chúng ta cũng có thể nhận lỗi với người khác nữa, nếu họ biết ngọt ngào, khôn khéo nghe ta nói. Tại sao vậy? Tại ta được tự đắc rằng đã thành thật và can đảm tự thú. Nhưng nếu người ta bắt chúng ta nuốt cay mà nhận lỗi thì lại khác hẳn.

Horace Greely, một nhà xuất bản có danh trong thời Nam Bắc chiến tranh, phản kháng kịch liệt chính sách của Lincoln. Ông dùng đủ cách chỉ trích, dọa dẫm, trào phúng, hàng tháng, hàng năm như vậy: Hy vọng ông Lincoln sẽ phải đổi chính sách... Nhưng ông đã phí công công kích và đã hoàn toàn thất bại. Những lời phúng thích, chửi mắng không làm cho người khác đổi ý họ mà theo ý mình bao giờ.

Nếu bạn muốn tu thân, tập tự chủ và làm cho người khác tin theo mình thì hãy đọc cuốn tự thuật của Benjamin Fraklin, một cuốn sách đọc rất mê và được liệt vào những tác phẩm cổ điển bực nhất của Mỹ. Trong cuốn đó, Franklin kể chuyện ông thắng được tính khả ố thích chỉ trích, tranh biện của ông ra sao, để thành một nhà ngoại giao dịu dàng nhất, hoàn toàn nhất trong lịch sử nước Mỹ.
Hồi Franklin còn nhỏ, thô lỗ và vụng về, một ông bạn già dạy cho ông những chân lý nghiêm khắc này:

"Ben, mày thiệt khó chịu. Ai không đồng ý với mày thì mày có giọng cứng cỏi với người ta. Mày phản đối người ta mà như tát nước vào mặt người ta vậy. Cho nên người ta trốn mày hết: không ai chỉ bảo chi cho mày hết, vì vô ích. Vậy thì làm sao kiến thức hẹp hòi của mày có cơ hội mở mang được".

Tuy bị mắng như tát nước vào mặt vậy, nhưng ông Franklin óc đã già dặn và khôn, hiểu rằng như vậy là đáng, và ông nghe lời, tự sửa tính ngay để tránh những thất bại tai hại sau này.

Ông nhất định từ đó không chống lại ý kiến người khác nữa. Không dùng cả những chữ có ý nghĩa cả quyết như "chắc chắn", "không ngờ gì cả" v.v... mà dùng những chữ mềm mỏng hơn như "tôi thấy", "tôi tưởng tượng", "tôi hiểu rằng", "có lẽ rằng"... Có ai xét đoán lầm lộn trước mặt thì ông tự kềm chế, để đừng hăng hái chỉ trích người đó nữa, và ông bắt đầu nói với người đó rằng trong những trường hợp khác thì ý kiến của người đó đúng, trong trường hợp này, theo ông, có lẽ hơi khác v.v...

Ông thấy liền những lợi của một thái độ như vậy: nói chuyện với người khác thấy vui hơn, ý kiến của ông được người khác công nhận ngay, và khi ông lầm lỗi thì không hối hận nhiều nữa; những đối thủ của ông chịu bỏ quan niệm của họ để theo quan niệm của ông.

Phương pháp đó mới đầu trái hẳn với bẩm tính của ông, vậy mà tập luyện lâu thành thói quen. Nhờ nó (và cũng nhờ sự thanh liêm, nghiêm chính của ông) mà ông được quốc dân ủng hộ, khi ông đề nghị đặt những chế độ mới, thay thế chế độ cũ; lại được uy tín lớn trong những cuộc hội họp trước công chúng, tuy ông diễn thuyết rất dở, lúng túng, không hùng hồn chút nào. Rút cục người ta tin theo ông hết.

Trong những sự giao thiệp về thương mãi, phương pháp của Benjamin Franklin có kết quả tốt không? Đọc chuyện sau này, bạn sẽ biết:

Ông S. cậy ông Mahomey chế tạo một kiểu máy mới, dùng trong kỹ nghệ dầu lửa. Ông Mahomey vẽ bản đồ án, đưa ông S. coi, ông này bằng lòng. Ông Mahomey bèn cho thợ khởi công. Nhưng rầy rà thay, ông S. lại đem đồ án đó cho bạn bè coi. Họ chê bai đủ thứ: cái này rộng quá, cái kia ngắn quá... quá thế này, quá thế khác. Họ giày vò ông S. tới nỗi ông này hoảng lên, gọi điện thoại bảo ông Mahomey rằng không chịu nhận kiểu máy đó đâu.
Ông Mahomey xem xét lại kỹ lưỡng kiểu máy, tin chắc rằng nó hoàn toàn, và ông S. cùng bạn ông ta chẳng biết chút gì hết, chỉ trích bậy. Nhưng ông Mahomey không nói ra như vậy, sợ mất lòng, mà lại thăm ông S.

"Mới trông thấy tôi, ông Mahomey nói, ông S. nhảy chồm chồm lên, vừa chạy lại tôi vừa giơ quả đấm vừa la, mạt sát máy của tôi rồi kết luận:

"Bây giờ ông tính ra sao đây?".

Tôi rất bình tĩnh đáp rằng ông ấy muốn ra sao thì tôi sẽ làm như vậy. "Ông trả công tôi; vậy tự nhiên tôi phải làm vừa ý ông. Nhưng phải có một người chịu trách nhiệm trong vụ này chứ? Nếu ý của ông hay, thì xin ông vẽ bản đồ án khác đi; tuy tôi đã bỏ ra 2.000 đồng để bắt đầu làm máy của tôi rơi, tôi bằng lòng bỏ số tiền đó đi, làm lại máy khác cho ông, để được vừa ý ông. Nhưng, tôi xin nhắc lại, nếu ông nhất định đòi thay đổi thì ông phải chịu trách nhiệm trong sự rủi ro, máy hư chạy không được.

Còn như tôi, tôi vẫn nghĩ rằng kiểu của tôi tốt, và nếu ông để cho tôi làm theo kiểu đó, thì tất nhiên tôi cũng phải gánh lấy hết cả trách nhiệm".

"Trong khi tôi nói, ông S. bình tĩnh lại lần lần và khi tôi ngưng, ông bảo tôi: "Được. Thôi cứ theo ý ông. Nhưng nếu hư hỏng thì mặc ông!".

Chẳng những máy không hư hỏng chút chi hết mà lại còn tốt lắm... và ông S. hứa mùa sau sẽ đặt làm hai cái máy như vậy nữa.

"Khi ông ta chạy lại cự tôi, đưa quả đấm lên trước mặt tôi, bảo rằng tôi chẳng biết chút chi về máy hết, tôi dằn lòng lắm mới khỏi gây lộn với ông và tự bênh vực. Nhưng sự nén lòng giận đó đã có kết quả tốt. Nếu không như vậy, chúng tôi sẽ kiện nhau, tôi sẽ mất tiền và làm cho một khách hàng tốt hóa ra một kẻ thù của tôi. Tôi quả quyết rằng không khi nào được bảo người khác là họ lầm hết: Phương pháp đó nguy hiểm lắm".

Lời khuyên đó không mới mẻ gì. Mười chín thế kỷ trước, Đức Giê-su nói: "Con hãy mau mau theo ý kiến đối thủ của con đi".

Nghĩa là: Đừng tranh biện với người khác, dù người đó là khách hàng, hay là bạn trăm năm, là kẻ thù của mình. Đừng chỉ cho người ta thấy rằng người ta lầm lộn, đừng làm cho người ta tức giận, trái lại phải biết khôn khéo.

Hai ngàn năm trước Thiên Chúa giáng sinh, một ông vua Ai Cập nói nhỏ với con ông như vầy: "Phải khôn khéo biết ngoại giao, con như vậy đạt được mục đích dễ dàng hơn".
Chúng ta bây giờ cần lời khuyên đó lắm.

Vậy muốn cho người khác theo ý mình, xin bạn nhớ quy tắc thứ hai sau này:

"Phải tôn trọng ý kiến của người khác Đừng

bao giờ chê ai là lầm hết".

Chương Ba

Quá tắc quy cung

Tôi ở tại một vùng ngoại ô kế cận Nữu Ước. Nhưng gần ngay nhà tôi có một khu rừng hoang, cứ mùa xuân tới thì những bụi cây đầy bông trắng, loài sóc sinh sản trong đó và có loài cúc dại mọc cao hơn đầu ngựa. Nơi đó kêu là Lâm viên (...). Tôi thích dắt con chó nhỏ của tôi lại nơi đó dạo chơi. Con Rex hiền và dễ thương. Vì nơi đó vắng người nên tôi cho nó chạy nhảy tự do, không bị xích, cũng không bị đai mõm.

Một hôm, tôi gặp một người hiến binh cưỡi ngựa, có vẻ muốn làm oai lắm. Người ấy hỏi tôi bằng một giọng xẵng:

- Tại sao để chó chạy như vậy, không có xích, cũng không có đai mõm gì hết? Không biết rằng điều đó cấm sao?

Tôi ngọt ngào đáp lại:

- Có, tôi biết, nhưng ở chỗ vắng người này tôi tưởng vô hại.

- A, thầy tưởng! Thầy tưởng! Luật pháp không cần biết thầy tưởng ra sao hết.

Con vật đó có thể giết một con sóc hay cắn một đứa nhỏ! Lần này tôi bỏ qua cho, lần sau tôi bắt được nữa thì tôi bắt buộc phải làm biên bản đưa thầy ra tòa".

Tôi ngoan ngoãn hứa sẽ vâng lời.

Và tôi giữ lời được... trong vài ngày. Con Rex không chịu đeo đai mõm. Tôi tính thử làm càn một lần nữa xem sao. Êm được trong một thời gian dài. Rồi một buổi chiều, mới leo lên ngọn một gò nhỏ, tôi hoảng lên vì thình lình thấy tượng trưng của luật pháp nghiêm khắc là chú hiến binh bữa nọ, lần này cưỡi con ngựa hồng, mà con Rex của tôi thì chạy thẳng tới chú ta.

Lần này thì "bị" rồi. Tôi biết vậy. Cho nên không đợi chú ta gọi tôi lại, tôi vội vàng xin lỗi trước.

"Dạ, lần này tôi bị bắt tại trận. Tôi không có gì để chữa lỗi hết. Tuần trước thầy đã giao hẹn rồi, hễ bắt gặp lần nữa thì thầy phạt".

Người hiến binh đáp bằng một giọng từ tốn:

- Phải... Chắc chắn rồi... Nhưng tôi cũng hiểu thầy. ở chỗ vắng người, ai mà không muốn thả một con chó như con chó nhỏ này cho nó tự do chạy một chút.

- Dạ, ai cũng muốn như vậy hết... nhưng dù sao thì cũng là điều cấm.

- ồ! Con vật nhỏ này mà làm hại gì ai được?

- Dạ, nhưng nó có thể cắn chết những con sóc được!

- Thôi thầy, đừng làm lớn chuyện! Bây giờ tôi chỉ cho thầy. Cho con chó chạy lại đàng xa kia đi, cho khuất mắt tôi... Rồi thì thôi, không sao hết!

Chú hiến binh đó chỉ là một người như những người khác; muốn tỏ cho người ta thấy sự quan trọng của mình. Cho nên khi tự buộc tội tôi rồi thì chú đó chỉ còn mỗi một cách giữ lòng tự trọng là tỏ một thái độ khoan hồng.

Ví thử tôi đã kiếm cách tự bào chữa thì sẽ xảy ra sao? Sẽ tranh biện và rồi rút cục ra sao, bạn đã biết. Đàng này, tôi không gây sự gì hết. Tôi nhận ngay rằng chú ấy hoàn toàn có lý mà tôi thì hoàn toàn có lỗi. Tôi vui vẻ và thẳng thắn nhận ngay như vậy. Cho nên câu chuyện êm thấm. Tôi bênh vực quan điểm của chú ấy thì tất chú ấy bênh vực quan điểm của tôi. Thành thử lần trước chú ấy dọa phạt tôi, mà lần này thiệt tử tế với tôi.

Khi chúng ta biết rằng chúng ta đáng bị phạt, thì can đảm nhận lỗi trước ngay đi, chẳng hơn ư? Mình tự khiển trách mình chẳng hơn để người khác mắng mình ư?

Vậy khi biết trước thế nào người khác cũng nói những lời khó chịu với mình, thì mình tự đem những lời đó trách mình đi và người ta sẽ không làm gì mình được nữa. Như vậy thì 100 lần, có tới 99 lần, người ta sẽ đại lượng, khoan hồng với mình, nhắm mắt bỏ qua hết như chú hiến binh ở Lâm viên trên kia.

Ferdinand E.Warren, chuyên về quảng cáo cũng dùng phương pháp đó để được lòng một khách hàng khó tính. Ông ấy nói:

"Làm nghề của tôi phải đứng đắn, đúng hẹn. Một vài nhà xuất bản muốn rằng những bức quảng cáo họ đặt phải làm liền. Như vậy có lầm lỡ một chút cũng không sao. Nhưng tôi biết một nhà xuất bản nọ tìm được một tiểu tiết nào để chỉ trích thì thích lắm. Tôi nhiều khi ở phòng ông ấy ra về, ngán vì những lời chỉ trích của ông thì ít, mà ngán vì điệu bộ của ông thì nhiều. Mới rồi, làm xong một công việc gấp, tôi gởi ông ấy coi. Ông kêu điện thoại mời tôi lại vì có chỗ hỏng. Tôi chạy lại. Nỗi lo ngại của tôi quả không sai: Trong cái vẻ của ông nghịch tôi, tôi còn thấy cái vẻ khoái chí, vì gặp được dịp chỉ trích tôi. Ông hầm hầm hỏi tôi sao lại làm như vầy, như vầy...

Đây là dịp thực hành những quy tắc tôi đã học được. Tôi đáp: "Thưa ông, ông trách rất đúng, tôi có lỗi và không có gì để tự bào chữa hết. Tôi làm việc với ông đã lâu, đáng lẽ phải biết làm vừa ý ông mới phải. Tôi tự thấy xấu hổ".

Tức thì ông tự kiếm những lẽ để bênh vực tôi:

- Phải... nhưng, nghĩ kỹ, lỗi đó cũng không nặng gì, chỉ là...

Tôi ngắt lời: "Bất kỳ lỗi lớn hay nhỏ cũng có thể đưa tới những kết quả tai hại hết. Vả lại trông thấy những lầm lỡ, khó chịu lắm".

Ông ấy muốn nói mà tôi không để ông nói. Tôi thấy thích lắm. Lần đầu tiên trong đời tôi, tôi tự buộc tội tôi - mà thú vị chứ! Tôi tiếp:

- Đáng lẽ tôi phải có ý tứ một chút. Ông giao việc cho tôi đã nhiều lần; tôi không làm vừa lòng ông được thì là lỗi của tôi. Để tôi mang về vẽ lại hết.

- Đừng! Đừng! Không bao giờ tôi bắt buộc ông như vậy.

Rồi ông ấy khen công việc của tôi, chỉ muốn sửa đổi lại chút xíu thôi, và cái lỗi nhỏ cũng chẳng làm tốn công tốn của gì, xét kỹ nó chỉ là một chi tiết... một chi tiết không quan trọng.

Sự vội vàng tự buộc tội của tôi đã làm cho ông chưng hửng, hết giận. Sau cùng ông mời tôi ở lại dùng bữa, đưa cho tôi một tấm chi phiếu và đặt tôi làm một bức vẽ khác nữa".

Bất kỳ thằng khùng nào cũng tự bào chữa cho mình được mà những thằng khùng đều làm như vậy hết. Nhưng biết nhận lỗi của mình là biết vượt lên trên bọn người thường và biết một nỗi vui cao thượng hiếm có. Cho nên một ký sự đẹp nhất trong lịch sử là hồi Đại tướng Lee, trong cuộc Nam Bắc chiến tranh, tự nhận lỗi vì ông mà đạo kỵ binh của tướng Pickett phải thất bại trong cuộc tấn công tại Gettysburg.

Cuộc tấn công đó là một lỗi lầm đã làm đổ máu nhiều nhất trong đời cầm quân rất anh hùng và rực rỡ của Lee. Ông biết rằng sự thất bại đó sẽ làm cho quân phương Nam do ông chỉ huy không sao thắng được quân phương Bắc nữa và sẽ phải hoàn toàn tan nát. Ông thất vọng tới nỗi ông xin từ chức và xin cho "một người khác, trẻ

hơn, tài giỏi hơn" thay ông. Nếu ông muốn trút trách nhiệm cuộc chiến bại đó thì ông thiếu gì lý lẽ: như vài người đoàn trưởng đã bỏ ông... kỵ binh tới trễ quá v.v...

Nhưng Lee, rất cao thượng, không chịu đổ lỗi cho kẻ khác. Trong khi những đội quân của Pickett bại trận, và bị thương nặng trở về, ông phi ngựa đi đón và thú: "Mọi sự đều do lỗi của tôi cả... Chỉ một mình tôi chịu trách nhiệm về cuộc chiến bại này thôi". Thiệt là cao thượng.

Trong lịch sử ít thấy những đại tướng có can đảm và đại lượng để tự nhận lỗi như vậy.

Elbert Hubbard, một trong những nhà viết chuyện hàng ngày đặc sắc nhất đã làm cho người ta say mê, thường bị người ta oán dữ vì những bài chỉ trích của ông, nhưng nhờ ông khéo léo cho nên thường khi kẻ thù của ông lại thành bạn thân của ông.

Có lần một độc giả nóng tính viết thư cho ông nói rằng không đồng ý với ông về bài ông viết kỳ trước và dùng những danh từ không đẹp đẽ gì để tặng ông. Ông trả lời bằng mấy dòng sau này:

"Nghĩ kỹ, tôi cũng không đồng ý với tôi về bài đó. Có lẽ hôm nay tôi không thích những bài tôi đã viết hôm qua nữa. Tôi sung sướng được ông cho biết ý kiến. Lần sau, nếu ông đi ngang, xin mời ông vô chơi, chúng ta bàn luận lâu về chuyện đó.

Chân thành kính chúc".

Còn có cách gì chê bai một người có giọng mềm mỏng như vậy nữa?

Những học sinh theo lớp giảng của tôi phải thi một bài kỳ dị. Mỗi người phải để cho các bạn xét đoán mình. Những bạn này phải thành thực nói cho người đó biết có chỗ nào đáng ưa, chỗ nào đáng ghét. Những lời nhận xét đó phải viết lên giấy và không ký tên, như vậy tự do tỏ được hết những ý nghĩ thầm kín nhất của mình được.

Sau khi dự kỳ thi đó, một thanh niên lại kiếm tôi, thất vọng. Các bạn anh ta chỉ trích anh ta không tiếc lời: nào là tự đắc quá, hách dịch, ích kỷ, xấu bạn, có óc phản động, đáng tống cổ ra khỏi lớp.

Buổi học sau, "tội nhân" đó đứng dậy, nhìn thẳng vào các bạn, đọc lớn tiếng những lời chửi đó của họ. Nhưng anh dằn lòng, không mạt sát lại những kẻ đã xử tội anh, mà nói:

"Các bạn, tôi biết rằng tôi không dễ thương chút nào hết, tôi không còn ngờ gì điều đó. Đọc những lời chỉ trích của anh em, tôi buồn lắm, nhưng nó có ích cho tôi. Nó đã làm cho tôi bớt tự phụ, đã cho tôi một bài học tốt. Xét cho cùng, tôi chỉ là một

người cần được tình thương yêu cũng như những người khác... Các bạn chịu giúp tôi không? Chiều nay các bạn có chịu viết cho tôi ít hàng thành thực chỉ cho tôi cách phải làm sao để sửa mình không? Tôi sẽ hết sức tu tỉnh lại".

Không phải anh ấy diễn kịch đâu. Lòng anh thành thật cho nên làm cảm động tất cả thính giả. Tất cả những người mà 8 ngày trước muốn đem "hành hình" anh thì bây giờ bênh vực anh nhiệt liệt, khen lòng chân thành, khiêm nhượng của anh, sự hăng hái sửa mình của anh. Họ khuyến khích anh, khuyên anh và thú rằng đã có nhiều thiện cảm với anh.

Nhưng trong Thánh kinh đã nói: "Câu trả lời nhã nhặn của anh đã làm nguôi hết những sự giận dữ".

Khi biết chắc rằng chúng ta có lý, chúng ta phải ráng ngọt ngào và khéo léo tỏ ý kiến của ta với người khác. Nhưng khi chúng ta lầm - mà sự đó thường có lắm, nếu ta thành thật với ta - thì chúng ta phải vui vẻ nhận lỗi liền. Chẳng những sẽ có những kết quả bất ngờ mà như vậy lại còn vui hơn là kiếm cách tự bào chữa cho mình.

Xin bạn nhớ kỹ phương ngôn sau này: "Nếu phản kháng lại thì có được cũng không bõ vào đâu. Còn cứ nhịn đi thì được nhiều hơn cái mình muốn nữa".

Vậy muốn cho người khác theo ý kiến mình, xin bạn nhớ quy tắc thứ ba sau này:

"*Khi bạn lầm lỡ, hãy vui lòng nhận lỗi ngay đi".*

Chương Tư

Do trái tim sẽ thắng được lý trí

Khi bạn giận dữ với ai, trút được cơn thịnh nộ lên đầu người đó, bạn thấy hả dạ lắm... nhưng người ấy cảm thấy gì lúc đó? Hài lòng như bạn không? Và cái giọng gây gổ, thái độ cừu thị của bạn có làm cho người ấy muốn hòa giải với bạn không?

Woodrow Wilson nói: "Nếu bạn đưa hai quả đấm ra nói chuyện với tôi, thì bạn có thể tin chắc rằng tôi cũng đưa ngay hai quả đấm ra với bạn liền. Nhưng nếu bạn nói: "Chúng ta hãy ngồi xuống đây và ôn tồn nói chuyện với nhau. Vì ý kiến chúng ta khác nhau, cho nên phải ráng tìm nguyên nhân chỗ bất đồng đó". Nếu bạn nói như vậy, thì chúng ta sẽ thấy ngay rằng ý kiến của chúng ta rút cục không khác nhau xa lắm; nhưng chỗ bất đồng ý rất ít, còn những chỗ đồng ý thì nhiều, và nếu chúng ta thiệt tình và kiên tâm muốn hòa giải với nhau thì cũng dễ".

Không ai hiểu rõ sự xác đáng của những lời nói đó bằng John D.Rockefeller. Năm 1915, Rockefeller là người bị nhiều người oán nhất ở miền mỏ Colorado. Từ hai năm rồi, xứ đó bị tàn phá vì một vụ đình công làm đổ máu nhiều nhất trong nền kỹ nghệ của Mỹ. Những thợ mỏ trong Công ty Nhiên liệu và Kim thuộc ở xứ Colorado

- do ông Rockefeller giám đốc - quyết liệt đòi tăng lương. Dụng cụ và nhà máy bị phá phách, người ta kêu lính tới, sinh ra một cuộc đỏ máu, và nhiều thợ đình công ngã gục dưới làn đạn. Trong tình hình khẩn trương như vậy, trong không khí bừng bừng thù oán đó, Rockefeller quyết lấy lòng và giải hòa với họ. Ông làm cách nào mà thành công? Thì đây, giải pháp của ông:

Sau khi mất hàng tuần cổ động ráo riết trong đám thợ để mở sẵn con đường hòa giải, ông diễn thuyết trước đám thợ đình công. Bài diễn văn đó là một trứ tác có kết quả lạ lùng. Nó dẹp được những làn sóng thù nghịch bao vây ông, đang muốn nhận ông xuống và làm cho một số đông thợ theo ông. Ông giảng giải với họ một cách thân mật, khéo léo đến nỗi thợ đình công trở lại làm việc mà không hề nhắc tới sự xin tăng lương nữa, mặc dầu trước kia họ chiến đấu dữ tợn như thế.

Dưới đây, tôi sẽ chép lại đoạn đầu bài diễn văn tuyệt khéo đó. Bạn sẽ thấy thiện cảm, nhiệt tâm và hảo ý chói lọi trong đoạn đó. Xin bạn nhớ rằng Rockefeller nói với những người mà mấy hôm trước đòi treo cổ ông cho kỳ được. Vậy mà giọng của ông dịu dàng, nhỏ nhẹ, thân mật hơn là nói với các nhà truyền giáo nữa. Trong bài đầy những câu tươi tựa hoa, như những câu này:
"Tôi lấy làm vinh dạ được ở trong nhóm anh em, tôi đã lại thăm gia đình anh em, chúng ta gặp nhau ở đây như những bạn thân... tinh thần hiểu biết lẫn nhau... quyền lợi chung... tôi được tới đây là nhờ thịnh tình của anh em...".

Bài diễn văn bắt đầu như vầy:

"Ngày hôm nay là một ngày vinh dự trong đời tôi. Lần này là lần thứ nhất tôi được cái vui và cái may mắn gặp hết thảy những người thay mặt nhân viên trong công ty lớn của chúng ta, các vị quản lý, các vị chỉ huy, và xin anh em tin chắc rằng tôi lấy làm hân hạnh được có mặt ở đây và sẽ nhớ cuộc hội họp này suốt đời tôi. Nếu cuộc hội họp này xảy ra hai tuần lễ trước thì tôi đối với phần nhiều anh em cũng như một người dưng thôi. Nhưng vì mới vài ngày nay, tôi đã đi thăm hết các mỏ ở phương Nam, trò chuyện với các người thay mặt anh em, thăm viếng gia đình anh em, hỏi han vợ con của anh em... cho nên, hôm nay chúng ta gặp nhau ở đây, không phải như thù nghịch nhau, mà như chỗ bạn thân và chính nhờ cái tinh thần thân mến nhau đó mà tôi thấy sung sướng được bàn với anh em về quyền lợi chung của chúng ta.

"Thiệt chỉ nhờ thịnh tình của anh em mà tôi được có mặt trong cuộc hội họp giữa các vị giám đốc cuả công ty và các vị thay mặt cho nhân viên, vì tôi không có cái may được ở trong nhóm trên hay nhóm dưới. Vậy mà tôi thấy tôi liên kết mật thiết với anh em, vì, tuy đại diện cho chủ nhân, nhưng tôi còn thay mặt tất cả những người làm công nữa".

Nghệ thuật làm cho kẻ thù trở nên bạn thân, đến như vậy là tuyệt khéo.

Ví thử Rockefeller đã lựa một chiến thuật khác, đã công kích các thợ mỏ, quát vào tai họ tất cả những lời thật làm cho họ mất lòng, dùng một giọng khó chịu như bảo họ khờ, thử hỏi họ có chịu nhận lỗi của họ không, dù lý luận của ông cực kỳ xác đáng? Và lúc đó sẽ ra sao? Lòng giận, thù và phản đối tất sẽ tăng lên!

Nếu một người đối với bạn chỉ có lòng thù và ác cảm, thì có dùng đủ các lý luận, bạn cũng không thể nào dẫn dụ người đó theo quan điểm của bạn được. Những cha mẹ gắt gỏng, những ông chủ và ông chồng chuyên đoán, những bà vợ hay gây gổ phải hiểu rằng ai cũng muốn khư khư giữ lấy ý kiến của mình, không bao giờ dùng võ lực mà bắt buộc được họ phải đồng ý kiến với ta. Trái lại, phải dùng lời lẽ ngọt ngào và tấm lòng thân mến, rất ngọt ngào và rất thân mến.

Cách đây gần một thế kỷ, Lincoln nói:
"Một câu châm ngôn cổ nói: "Ruồi ưa mật". Chẳng những ruồi mà người cũng vậy. Muốn cho một người theo ý ta, thì trước hết ta phải làm cho người đó tin rằng ta là một bạn thân thiết thành thật của họ đã. Lời ngọt ngào sẽ chiếm nổi trái tim họ và do trái tim, ta sẽ thắng được lý trí của họ".

Các ông chủ xí nghiệp biết rằng tỏ đại độ với thợ đình công là có lợi cho mình. Cho nên khi hai ngàn năm trăm người thợ công ty "Bạch Xa" đình công để đòi tăng lương và quyền lập nghiệp đoàn, ông Giám đốc công ty đó là ông A.F. Black đã không giận dữ, chửi, dọa, áp chế, mắng họ là cộng sản, mà lại còn nịnh họ nữa, khen họ trên mặt báo rằng họ có thái độ ôn hòa. Thấy đoàn đình công tự vệ không có việc làm, ông biểu họ găng bao tay và những trái cầu để họ tiêu khiển.

Lòng tốt của ông có kết quả là khuyến khích những người có hảo ý. Rồi thì thợ đình công mượn chổi, leng, xe bò, quét tước chung quanh xưởng, lượm giấy vụn, tàn thuốc, tàn quẹt trên đất. Các bạn thử tưởng tượng điều đó! Thợ vừa quét xưởng vừa phấn đấu để đòi hỏi này nọ. Trong lịch sử giông tố của kỹ nghệ Mỹ, suốt mấy trăm năm chưa hề thấy lần nào như vậy. Được một tuần, chủ và thợ hòa giải với nhau và đình công chấm dứt trong một không khí êm đềm và thân mật.

Vừa đẹp trai, vừa hùng hồn, Daniel Webster là một trong những luật sư nổi danh nhất thời ông. Nhưng dù lý lẽ của ông diễn ra mạnh mẽ tới đâu, ông cũng không quên nói thêm những lời lịch sự êm dịu này: "Quyền định đoạt về ngài Bồi thẩm", "Thưa các ngài, điều này có lẽ đáng cho ta suy nghĩ...", "Đây là vài việc xảy ra mà tôi mong rằng các ngài đừng bỏ qua...", "Hiểu rõ lòng người như các ngài, chắc các ngài sẽ dễ dàng thấy ý nghĩa của những hành vi đó...!".

Cứ ngọt ngào, không tốn sức mà làm cho các ông tòa phải theo ý kiến ông. Ông giàu có nhờ giọng êm ái, ôn tồn, thân mật của ông.

Chúng ta có lẽ không bao giờ có cơ hội hòa giải một vụ đình công, hoặc hùng biện ở tòa, nhưng có nhiều trường hợp khác mà phương pháp trên kia giúp ích cho ta được. Biết đâu một ngày kia ta chẳng lâm ở trong trường hợp ông Straub, xin người chủ nhà tham lam của ông hạ tiền mướn nhà của ông xuống.

Ông Straub, theo học lớp giảng của chúng tôi, kể chuyện: "Tôi viết thư cho người chủ nhà, báo trước rằng hết hạn trong giao kèo, tôi sẽ dọn đi nơi khác. Thiệt ra tôi không có ý đi đâu hết, nhưng tôi mong rằng lời dọa đó có lẽ làm cho ông ta chịu hạ tiền mướn nhà của tôi xuống. Nhưng ít hy vọng thành công; nhiều người khác mướn nhà cũng đã làm thử như tôi và đều thất bại hết: họ nói con người đó ráo riết lắm. Tôi tự nhủ: Bây giờ là lúc nên đem thi hành khoa học mà ta đương học đây. "Nhận được thư của tôi, ông ta lại nhà tôi liền, theo sau có người thư ký. Tôi ra tận cửa, đón ông, vô cùng niềm nở. Tôi không đả động gì tới tiền mướn nhà hết. Tôi bắt đầu khoe căn tôi ở đẹp, tôi thích ở đó lắm, tôi không tiếc lời khen. Tôi khen ông ta khéo quản lý căn phố đó và kết luận rằng: Tôi muốn ở thêm một năm nữa, nhưng không đủ tiền trả.

Rõ ràng tôi thấy ông ta chưa hề được người mướn nhà nào nói với ông bằng cái giọng đó. Ông ta không biết nghĩ làm sao hết. Ông ta bèn kể nỗi lo phiền của ông. Người mướn nhà luôn luôn kêu nài. Có một người gửi cho ông mười bốn bức thư mà nhiều bức chửi ông hẳn hoi; một người khác lại dọa trả lại phố, nếu ông không có cách nào cấm người mướn từng trên ngay ban đêm! Ông ấy nói: Gặp được người như tôi vui làm sao! Rồi không cầu xin ông, ông cũng tự hạ tiền mướn xuống một chút. Tôi xin hạ xuống nhiều hơn nữa... Ông ta bằng lòng liền.

"Nếu tôi dùng phương pháp của những người mướn phố khác, chắc chắn tôi đã thất bại như họ. Tôi thành công nhờ thái độ nhũn nhặn, thân mật, hiểu biết của tôi".

Đây là một thí dụ khác. Bà Dorothy Fay thuộc phái thượng lưu ở Long island kể rằng:

"Mới rồi, tôi mời vài người bạn lại dùng bữa trưa với tôi. Cuộc hội họp đó đối với tôi quan trọng lắm và tất nhiên là tôi muốn sự tiếp đãi được hoàn toàn chu đáo. Thường thường trong những dịp long trọng như vậy, tôi mướn anh hầu bàn Emile lo toan giúp tôi. Nhưng hôm ấy, anh Emile tới không được, mặc dầu tôi có dặn trước. Anh cho một người phụ việc lại thế. Thiệt là tai hại! Anh phụ việc đó chẳng biết chút chi về khoa hầu bàn cả. Bà khách quý nhất của tôi, đáng lẽ phải đưa món ăn mời trước, thì anh lại nhất định mời sau cùng... Có một lúc, anh dâng bà ta một món rau cần, rau chỉ có chút xíu, mà dọn vô một cái đĩa đại hải. Thịt thì dai, khoai thì nát. Thiệt là nhục nhã, tôi giận lắm. Ráng sức lắm mới giữ được nụ cười trong cả bữa tiệc mà tôi đau khổ như bị hành hình vậy.

Nhưng tôi tự nhủ: "Anh Emile, anh đợi khi nào tôi gặp anh, tôi sẽ cho anh một trận".

Nhưng ngay tối hôm đáng ghi nhớ đó, tôi được dự thính một buổi diễn thuyết về nghệ thuật dẫn dụ người và tôi hiểu rằng có rầy anh Emile cũng vô ích, chỉ làm cho anh ấy giận oán tôi và không muốn hầu việc giúp tôi nữa. Tôi ráng tự đặt tôi vào địa vị anh và thấy rằng anh không chịu trách nhiệm trong bữa tiệc đó, vì không phải anh đi chợ, cũng không phải anh nấu món ăn. Người phụ của anh vụng dại, đâu phải lỗi của anh. Có lẽ vì giận dữ mà tôi đã xét anh vội vàng quá, nghiêm khắc quá. Cho nên đáng lẽ buộc tội anh, tôi định thay đổi thái độ mà khoan hồng với anh và tôi đã thành công rực rỡ. Hôm sau tôi gặp anh, vẻ mặt buồn tẻ nhưng có vẻ sẵn sàng để tự bào chữa. Tôi bảo: "Này, anh Emile... tôi muốn anh hiểu rằng khi tôi đãi khách, tôi rất cần có anh giúp tay tôi. Anh là người hầu bàn khéo nhất tỉnh Nữu Ước này... Tôi hiểu, hôm trước không phải anh trông nom bữa tiệc. Anh không có lỗi chi hết...".

Mây mù tan hết. Anh Emile mỉm cười, đáp:

- Thưa bà, quả vậy. Bữa tiệc đó hỏng là lỗi tại đầu bếp chứ không tại tôi.

Tôi tiếp:

- Anh Emile, tôi tính thết vài bữa tiệc nữa. Tôi muốn hỏi ý kiến anh. Anh nghĩ tôi có nên giữ chị đầu bếp không?

- Thưa bà, nên lắm chứ. Sự đáng tiếc lần trước, chắc chắn không xảy ra nữa đâu.

Tuần sau, tôi đãi khách bữa trưa. Anh Emile và tôi định thực đơn.

Khi khách khứa tới thì trên bàn trưng đầy bông hồng rực rỡ. Anh Emile săn sóc đủ mọi bề. Giá tôi có thết tiệc một vị Hoàng hậu thì anh cũng tận tâm đến vậy là cùng. Món ăn nấu rất khéo và dâng lên còn nóng hổi. Công việc hầu khách thật là hoàn toàn. Anh dắt bốn người phụ lại hầu khách chứ không phải một người như thường lệ. Cuối bữa, đích thân anh dâng khách một món tráng miệng thiệt ngon. Khi ra về, bà khách quý nhất của tôi hỏi:

"Bà có thuật gì mà người hầu tận tâm và khéo léo như vậy?". Bà ấy nói đúng. Tôi có thuật lạ là biết dùng lời lẽ ôn tồn và những lời khen thành thật".

Đã lâu lắm, khi tôi còn là một đứa nhỏ chạy chân không qua những khu rừng để tới trường học làng tại miền Missouri; một hôm, tôi đọc một bài ngụ ngôn về mặt trời và gió. Gió khoe gió mạnh, mặt trời khoe mặt trời mạnh. Gió nói: "Tôi sẽ làm cho anh thấy rằng tôi mạnh hơn anh. Anh thấy ông già ở dưới trần kia không? Tôi cá với anh, xem hai ta, ai sẽ làm cho lão đó phải tốc áo ra trước hết". Tức thì mặt trời biến sau đám mây và gió bắt đầu thổi mạnh như bão. Nhưng càng thổi mạnh thì lão già càng bó chặt áo vào mình.

Sau cùng, gió mệt phải ngừng. Lúc đó mặt trời ở sau đám mây ló ra, tươi tỉnh cười với khách bộ hành. Một lát, thấy nóng quá, lão già lau mồ hôi trán và cởi áo. Mặt trời mới nói cho gió hiểu rằng: "Dịu dàng và thân yêu bao giờ cũng mạnh hơn vũ lực và giận dữ".
Trong khi cậu học trò đọc bài ngụ ngôn đó tại một nơi rất xa làng cậu ở, thì tại tỉnh Boston mà hồi đó tôi không có hy vọng gì đi tới được, xảy ra một chuyện chứng minh chân lý dạy trong bài ấy. Câu chuyện đó, ba chục năm sau, nghĩa là mới đây, bác sĩ A.H.B. theo học lớp giảng của tôi, kể lại cho tôi nghe như sau này:

"Hồi đó, những tờ báo ở Boston đăng đầy những quảng cáo của bọn lang băm và của bọn cô mụ vườn mà môn thuốc và cách đỡ đẻ của họ đã làm cho nhiều người nguy tánh mạng. Vài cô mụ đó bị bắt, nhưng nhờ vận động với vài nhà chính trị, họ chỉ bị phạt một số tiền nhỏ thôi.

Mối phẫn uất dữ dội tới nỗi những người lương thiện ở Boston nổi cả dậy, la ó, còn các vị mục sư đăng đàn mạt sát các báo, cầu Chúa trừng trị những con buôn nhớp nhúa đó đi.

Dân gian kêu nài đủ cách mà vô hiệu. Vụ ấy đưa lên tới nghị viện, bàn cãi sôi nổi, nhưng rút cục cũng vì sự thối nát trong chính giới mà bị ém nhẹm đi.

Bác sĩ B. là hội trưởng hội "Công giáo" của châu thành Boston, được bạn bè giúp đỡ, ông dùng đủ cách bài trừ, nhưng than ôi! Không có kết quả chi hết; không hy vọng gì trừ được bọn đó hết.

Rồi một đêm, ông nảy ra một ý. Ông nghĩ tới cách mà người ta chưa từng nghĩ tới. Là dùng lời ngọt ngào thân mật và lời khen khôn khéo.

Ông viết một bức thư cho ông chủ nhiệm tờ báo Boston Herald tỏ lòng hâm mộ. Ông nói, ngày nào ông cũng đọc nó, vì tin tức đầy đủ, rõ ràng, vì báo không lợi dụng những bản tính đê tiện của quần chúng, và vì những bài xã thuyết rất giá trị. Thực là một tờ báo rất quý cho các gia đình và một trong những tờ báo ấn loát đẹp nhất tại Mỹ.

"Nhưng, - bác sĩ B. tiếp - một ông bạn thân của tôi, nói với tôi rằng, một buổi tối nọ, con gái của ông ấy đọc lớn tiếng một bài quảng cáo của một tên chuyên môn phá thai và hỏi ông ấy nghĩa vài chữ lạ: ông bạn tôi thiệt lúng túng, không biết trả lời ra sao. Tờ báo của ngài được các gia đình sang trọng nhất ở Boston đọc. Chắc trong nhiều gia đình khác đã xảy ra việc ý ngoại như trong gia đình ông bạn tôi đó. Nếu ngài có một vài cô em, chắc hẳn cũng không muốn cho các cô đọc những bài quảng cáo đó. Và nếu các cô hỏi ngài những câu hỏi về chuyện đó thì ngài sẽ trả lời ra sao?

"Tôi tiếc rằng một tờ báo rất có giá trị như báo của ngài - gần hoàn toàn về mọi phương diện - lại có cái lỗi đó làm cho cha mẹ không dám cho con cái đọc nó nữa. Chắc cả ngàn đọc giả cũng đồng ý với tôi".

Hai ngày sau, ông chủ nhiệm tờ Boston Herald viết thư trả lời ông B... Bức thư đó, ông giữ trên ba mươi năm và đưa tôi coi khi ông lại nghe lớp giảng của tôi.

Bức thư ấy, tôi chép lại đây. Thư đề ngày 13 tháng 10 năm 1904.

"Kính ông,

Nhận được thư ngày 11 tháng này của Ông, tôi đội ơn Ông lắm. Kể từ thứ hai, tôi nhất định tẩy tờ báo Herald cho hết những bài quảng cáo có hại. Những thuốc dọa thai sẽ hoàn toàn bị trừ tiệt. Còn những quảng cáo y dược có ích lợi chung, không thể nào từ chối hết được, tôi sẽ kiểm duyệt gắt gao cho nó thành ra hoàn toàn vô hại.

Tôi đã có ý định đó hồi tôi bắt đầu chủ nhiệm tờ báo Boston Herald và bức thư của Ông làm cho tôi quả quyết thi hành. Tôi cám ơn Ông và cầu chúc Ông..."

esope, nô lệ Hi Lạp, viết những ngụ ngôn bất hủ sáu trăm năm trước Thiên Chúa giáng sinh. Nhưng những lời khuyên bảo của ông tới bây giờ vẫn còn quý không kém hồi hai mươi lăm thế kỷ trước. ánh nắng mặt trời làm cho bạn phải cởi áo ra mau hơn là một trận cuồng phong; những lời ngọt ngào, êm đềm đi sâu vào lòng người ta hơn là cơn thịnh nộ, đập bàn quát tháo.

Xin các bạn nhớ câu này của Lincoln: "Ruồi ưa mật". Vậy bạn muốn cho người khác theo ý bạn, xin bạn đừng quên quy tắc thứ tư:

"Nên ôn tồn, ngọt ngào, không nên xẵng".

Chương Năm

Bí quyết của Socrate

Khi bạn muốn cho một thính giả tin theo bạn thì ngay từ đầu câu chuyện, bạn phải tránh đừng nêu lên những quan điểm mà bạn và người đó bất đồng ý. Trái lại, bạn nên cố tâm gợi lên những vấn đề mà cả hai bên đồng ý. Phải ráng hết sức để chứng minh rằng mục đích mà cả hai bên đều muốn đạt giống in nhau, nhưng chỉ có phương tiện đưa đến mục đích là hơi khác nhau thôi.

Bạn ráng làm cho người đó nói: "Phải, phải" càng sớm càng hay. Đừng bao giờ để người đó trả lời "không" hết.

Trong cuốn "Làm sao dẫn dụ hành động của loài người" giáo sư Overstreet nói: "Một câu trả lời "không" là một trở ngại khó vượt nổi. Khi một người nói "không", tất cả

lòng tự phụ của người đó bắt buộc họ giữ hoài thái độ ấy và tiếp tục nói "không" hoài. Sau này người đó có hiểu rằng câu trả lời "không" đó là vô lý, cũng mặc! Người đó không thể đổi ý được, vì lòng tự ái của họ. Cho nên ngay đầu câu chuyện, bạn phải đưa người đó vào con đường có lợi cho bạn: con đường đồng ý với bạn. Điều đó tối cần.

Những câu trả lời "có" một khi đã phát ra rồi thì cứ theo đà đó mà tiến cũng như những viên bi da khi đã chạy theo một hướng nào rồi, phải gặp một trở lực mạnh lắm mới chịu lăn trở về hoặc đổi hướng.

Khi một người nói "không" một cách thành thật và quả quyết thì tiếng đó không phải chỉ phát ở ngoài môi mà thôi đâu. Cả cơ thể người đó, những hạch, những gân, những bắp thịt, đều co cả lại trong một thái độ từ chối. Có khi thấy được sự phản động hiện ra ngoài nữa, tất cả cơ thể chống cự lại, không chịu có thái độ "bằng lòng".

Trái lại, khi một người nói "có", cả cơ thể người đó đều thẳng duỗi ra trong một thái độ sẵn sàng tiếp đón. Cho nên, ta càng làm cho một người nói nhiều tiếng "có" bao nhiêu thì người đó càng dễ thuận ý theo đề nghị của ta bấy nhiêu".

Đặt những câu hỏi bắt người ta phải trả lời "có" là một điều rất dễ. Vậy mà biết bao người không chịu làm theo như vậy! Người ta tưởng rằng làm cho kẻ khác nổi giận lên là sự quan trọng của người ta tăng lên. Bạn thử coi một nghị sĩ phe cực tả: trong cuộc hội nghị nào mà gặp những ông bạn bảo thủ thì ông ta làm cho những ông này nổi khùng lên? Nếu ông ta thích như vậy, thì còn có thể tha thứ được.

Nhưng nếu ông ta hy vọng dùng cách đó để được một kết quả hay một cái lợi gì, thì quả ông rất ngu dốt về khoa tâm lý.

Nếu chẳng may, bắt đầu câu chuyện với một người, bạn đã làm cho người đó nói "không", thì sau này muốn làm cho người đó đổi ý mà nó "có", bạn phải dùng không biết bao nhiêu là khôn khéo và kiên tâm mới được.

Chính nhờ phương pháp làm cho người ta "gật đầu" đó, mà ông James Emerson, thủ quỹ tại một ngân hàng, làm cho ngân hàng đó khỏi mất một thân chủ. Ông ấy nói:

"Tôi đưa cho một ông muốn gởi tiền tại ngân hàng, một tờ giấy có in sẵn những câu hỏi để ông trả lời. Ông trả lời một vài câu thôi, rồi nhất định không trả lời những câu khác.

Nếu không được học khoa tâm lý, thì chắc tôi đã nói với ông ta rằng: "Ông không chịu trả lời thì không thể nào chúng tôi nhận tiền của ông được". Tôi lấy làm mắc cỡ, mà nhớ lại hồi trước đã có lỗi lầm như vậy rồi; hồi đó, tôi rất hài lòng mà đưa tối hậu thư đó ra để tỏ rằng tôi là chủ, mà điều lệ của ngân hàng không phải là chuyện giỡn! Tôi đã không cần biết thân chủ của tôi nghĩ sao và quên rằng họ có quyền được tôi tiếp đón một cách niềm nở nhất, chiều chuộng nhất vì họ mang tiền lại gởi tôi.

Nhưng ngày hôm đó, tôi quyết hành động có lý trí hơn; tôi tránh không nghĩ tới điều tôi muốn mà để hết tâm tư vào những ý muốn của thân chủ, và trước hết, phải làm sao cho họ nói "Phải, phải" ngay từ lúc đầu. Cho nên tôi nói rằng những chi tiết mà ông ấy không chịu cho biết, không cần thiết gì hết.

- Nhưng, tôi tiếp, ví thử chẳng may ông thình lình quy tiên, thì chắc ông cũng muốn cho số tiền ông gởi chúng tôi sẽ về một người bà con thân nhất chứ?

- Chắc chắn vậy, ông ta đáp.

- Vậy ông nghĩ có nên cho chúng tôi biên tên người bà con đó để chẳng may có chuyện chi, chúng tôi sẽ làm đúng ý ông và không trễ không?

Chỗ đó, ông ta cũng trả lời "có" nữa.

Rồi lần lần ông dịu giọng vì thấy rằng chúng tôi hỏi những điều đó không phải vì tò mò mà vì cái lợi của ông. Không những ông bằng lòng cho chúng tôi những chi

tiết muốn biết mà còn nghe lời khuyên của tôi, giao phiếu của ông cho ngân hàng chúng tôi quản lý nữa.

Tôi làm cho ông ấy đáp: "Phải, phải" ngay từ lúc đầu và quên mục đích cuối cùng của câu chuyện. Rút cuộc, tôi xin ông ấy cho biết điều gì, ông cũng vui lòng cho biết hết".

Ông Joseph Allison, đại lý cho công ty Westing-house, nói với chúng tôi:

"Đã từ lâu, chúng tôi ráng làm cho một hãng lớn nọ mua máy của chúng tôi. Nhưng công toi. Sau cùng, sau mười ba năm gắng sức, đi lại mời mọc, tôi làm chuyển lòng được ông giám đốc kỹ thuật hãng đó và ông mua giùm cho tôi được vài cái máy.

Tôi biết rằng nếu những máy đó làm cho ông vừa lòng, thì ông sẽ đặt mua 700 máy khác.

Mà tôi chắc chắn rằng máy của chúng tôi hoàn toàn. Cho nên ba tuần sau, tôi lại thăm ông, sẵn nụ cười trên môi...

Nhưng nụ cười đó phải tan ngay, vì ông giám đốc tiếp tôi bằng lời "bật ngửa" này:

- Allison, tôi không thể mua số máy còn lại được.

Tôi ngạc nhiên lắm, hỏi:

- Tại sao? Tại sao vậy?

- Vì nó nóng quá, rờ tới, cháy tay đi.

Tôi biết rằng cãi lý cũng vô ích; phương pháp đó chỉ có hại thôi. Tôi ráng dùng phương pháp "Phải, phải".

Tôi nói:

-Thưa ông Smith, tôi hoàn toàn đồng ý với ông; nếu những máy đó nóng quá thì ông không nên đặt mua thêm nữa. Phải dùng những máy mà nhiệt độ không cao quá giới hạn mà "Hội chế tạo điện cụ" đã định, phải không ông?

Ông ấy nhận như vậy. Thế là tôi đã nhận được một tiếng "Phải" rồi.

- Điều lệ của hội đó định rằng một cái máy chế tạo theo phép không được có một nhiệt độ cao hơn quá 22 độ nhiệt độ trong xưởng.

- Phải, điều đó đúng - ông ta công nhận... Nhưng máy của ông nóng hơn vậy nhiều.

Tôi không cãi lời ông, chỉ hỏi xem nhiệt độ trong xưởng là bao nhiêu.

- Nhiệt độ trong xưởng ư? Khoảng chừng 24 độ chứ gì?

- Dạ, ông cộng 22 độ với 24 độ, ông sẽ được là 46 độ. Nếu ông để tay ông vô nước nóng 46 độ, ông có thấy muốn bỏng tay không?

Một lần nữa, ông ấy bắt buộc phải đáp: "Phải".

Tôi ngọt ngào kết luận:

- Vậy, có lẽ đừng nên rờ.

Ông ấy thú:

- Ông nói có lý.

Chúng tôi tiếp tục nói chuyện trong một lúc. Rồi ông gọi cô thư ký của ông, và đưa tôi một cái giấy đặt hàng 35.000 mỹ kim!

Phải mất nhiều năm, không kể cả ngàn mỹ kim vào những vụ thất bại, tôi mới hiểu được rằng tranh biện hoàn toàn vô ích. Nên đứng vào lập trường của người khác mà dẫn - dụ cho người đó trả lời: "Phải, phải". Như vậy ích lợi hơn nhiều".

Socrate đã làm một việc mà ít người làm được từ xưa tới nay: Ông đã lập ra một triết lý mới, và ngày nay, 23 thế kỷ sau khi ông mất, ông còn được sùng bái là một nhà tâm lý sâu sắc nhất đã có ảnh hưởng lớn đến thế giới điên đảo của chúng ta này.

Phương pháp của ông ra sao? Ông có bao giờ nói với người láng giềng của ông rằng họ lầm không? Không, kẻ khác kia chứ ông thì tuyệt nhiên không, ông không vụng dại như vậy. Tất cả thuật của ông - mà bây giờ người ta gọi là "phương pháp của Socrate" - là đặt những câu vấn làm sao cho kẻ đối thủ chỉ có thể đáp "có" được thôi. Lần lần, những câu đáp của người đó thành một chuỗi "có", ông dẫn người đó đến một kết luận mà nếu đưa ra ít phút trước, người đó đã cương quyết kích bác.
Lần sau, nếu ta có ngứa miệng muốn đắc chí tuyên bố rằng người hàng xóm của ta lầm thì ta hãy nhớ tới lão sư Socrate và khiêm tốn tìm một câu vấn - một câu vấn nó kéo về cho ta một câu đáp "có".

Người Trung Hoa có một câu phương ngôn chứa tất cả cái khôn ngoan của phương Đông: Muốn đi xa, phải đi từ từ"

Vậy muốn cho người khác theo ý kiến của bạn, xin bạn theo quy tắc thứ năm sau này:

"Dẫn dụ cho kẻ đối thủ của bạn đáp "Phải"

ngay từ đầu câu chuyện".

Chương sáu

Xả hơi

Nhiều người, mắc cái tật nói nhiều quá, khi muốn cho kẻ khác tin theo mình. Nhất là những người bán hàng thường mắc tật đó nhiều lắm. Phải để cho người khác trút bầu tâm sự của họ ra. Họ biết rõ hơn bạn công việc của họ, vấn đề của họ. Hỏi họ vài câu rồi để họ mặc ý diễn thuyết.

Nếu bạn không đồng ý với họ, tất bạn muốn ngắt lời họ. Nhưng xin đừng. Nguy hiểm lắm. Khi họ chưa được thỏa lòng bày tỏ kỹ hết những ý của họ, thì họ không nghe bạn đâu! Bạn hãy kiên tâm và không thiên vị, chịu khó chú ý nghe họ cùng khuyến khích cho họ bày tỏ hết tư tưởng sâu kín của họ ra.

Thật đó có kết quả mỹ mãn trong công việc làm ăn không? Xin bạn hãy nghe chuyện một người vô tình mà bắt buộc phải dùng thuật ấy.

Một trong những hãng sản xuất xe hơi lớn nhất ở Mỹ yêu cầu các nhà sản xuất cho mẫu để làm nệm xe. Vụ làm ăn đó lớn lắm, vì giao kèo sẽ thi hành trong một năm. Mỗi nhà bán da đều có người thay mặt mang mẫu hàng lại. Hội đồng quản trị hãng xe hơi xem xét kỹ các mẫu hàng rồi mời các người thay mặt đó lại một lần cuối cùng để bênh vực thứ hàng của họ. Đó là cơ hội tối hậu để được mối hàng hay không. Tới phiên ông G.B.R., một trong ba người bán hàng. Nhưng buổi sáng hôm đó, ông thức dậy, thấy cuống họng đau lắm.

Ông ta kể lại:

"Tôi mất hẳn tiếng. Chỉ có thể nói khào khào, nho nhỏ, không ai nghe rõ được cả.

Tôi được đưa vào một phòng. Tại đó đã có viên kỹ sư coi xưởng dệt, viên chủ sự coi việc mua, viên chủ sự coi việc bán và ông hội trưởng công ty. Tôi gắng hết sức để nói, nhưng chỉ phát ra được một tiếng khàn khàn.

Chúng tôi ngồi chung quanh một cái bàn tròn. Tôi liền viết lên tờ giấy câu này: "Thưa các Ngài, tôi xin lỗi các Ngài; tôi đau cuống họng nói không ra tiếng".

Ông hội trưởng nói:

"Tôi sẽ nói thay ông".
Mà thiệt vậy, ông nói thay tôi. Ông đưa những mẫu hàng của tôi ra, và khoe nó tốt. Một cuộc bàn cãi hăng hái nổi lên vì ông hội trưởng thay lời cho tôi, cho nên ông bênh vực hàng của tôi. Tôi chỉ dự vào cuộc thảo luận đó bằng cách mỉm cười, nhún vai và làm vài điệu bộ.

Kết quả cuộc tranh luận lạ lùng đó, là hãng xe ký giao kèo với hãng của tôi và xin cho bạn hay rằng, giao kèo ký kết mua tới một triệu thước da, đáng giá 1.600.000 mỹ kim. Chưa bao giờ tôi lãnh được một mối hàng quan trọng như vậy.

Tôi biết rằng nếu tôi nói được như thường thì tôi đã mất mối hàng đó, vì tôi có một quan niệm hoàn toàn lầm lẫn về cách mời hàng. Nhờ trường hợp bất ngờ đó mà tôi thấy rằng im đi, để người khác nói, lại lợi nhiều cho ta.

Ông Joseph S.Webb, thanh tra Công ty Điện khí ở Philadelphie, cũng tìm thấy chân lý đó khi ông đi thanh tra tại Pensylvanie. Ông cùng viên đại lý tại miền đó, đi thăm một khu có nhiều người Hòa Lan làm chủ trại.

Khi đi qua một gian nhà sạch sẽ, ông hỏi: "Tại sao bọn này không dùng điện?". Viên đại lý trả lời bằng một giọng chán nản:

"Họ keo bẩn lắm, vô phương kể. Mà họ lại còn ghét công ty của ta nữa. Tôi đã thử đủ cách... Vô hy vọng!

Ông Webb nói:

- Mặc dầu vậy, ta cứ thử xem.

Ông gõ cửa. Cửa he hé mở, để thò cái mũi của một bà già ra. Bà ấy tên là Druckenbrod.

Ông Webb sau này kể lại:

"Khi trông thấy chúng tôi, bà ta đóng mạnh cánh cửa lại một cái rầm ngay trước mũi chúng tôi. Tôi lại gõ cửa nữa: bà ta lại hiện ra, nhưng lần này để mạt sát chúng tôi và công ty chúng tôi... Tôi bèn cho bà ấy hay rằng:

- Thưa bà, tôi ân hận đã làm phiền bà. Tôi lại đây không phải vì điện đâu, mà chỉ vì muốn mua của bà vài cái trứng gà thôi.

Bà ta hé mở cánh cửa rộng thêm chút nữa rồi nhìn chúng tôi từ đầu tới chân, với một vẻ nghi ngờ.

- Vâng, tôi thấy những con gà ấp của bà tốt quá, giống gà tàu phải không, thưa bà?... Tôi muốn xin bà bán cho tôi một chục trứng mới.

Tánh tò mò của bà bị kích thích. Lần này bà mở toang cửa ra và hỏi:

- Sao ông biết là gà tàu?

- ... Chính tôi cũng nuôi gà, và tôi chưa từng thấy gà nào tốt như gà bà.

Bà ta hỏi tôi, có vẻ ngờ vực:

- Nếu vậy, ông đã có trứng rồi, sao còn hỏi mua?

- Vì gà của tôi là gà ta, đẻ trứng trắng. Mà bà biết rằng trứng gà ta làm bánh không tốt bằng trứng gà tàu. Mà nhà tôi nhất định làm bánh cho thiệt ngon kia.

Bà Druckenbrod tiến hẳn ra ngoài cửa, vẻ mặt dễ chịu hơn.

Trong lúc đó, tôi ngó chung quanh tôi và thấy một gian nhà làm bơ, phó mát, bề ngoài có vẻ sạch sẽ. Tôi liền tiếp:

- Mà tôi dám cá với bà rằng bầy gà của bà có lời nhiều hơn là sở sữa của ông nhà.

Trúng rồi đây! Cá cắn câu rồi. Bà ta vinh hãnh tuyên bố rằng trứng lời hơn là bơ, sữa. Nhưng không thể nào nói cho lão già cứng cổ và xuẩn đó nghe được hết.

Bà ta mời chúng tôi đi coi chuồng gà. Tôi thấy bà chế ra được nhiều đồ thiệt tài tình và tôi tỏ lời khen. Tôi chỉ cho bà vài món trộn cho gà ăn và những nhiệt độ không khí có lợi nhất cho gà. Tôi lại nhờ bà chỉ bảo tôi vài điều. Rồi chúng tôi thành đôi bạn tri kỷ, kể lể tâm sự với nhau.

Được một lúc, bà ta nói rằng vài người hàng xóm đã cho mắc điện vào chuồng gà và thấy kết quả mỹ mãn. Bà xin tôi thành thực cho biết ý kiến nên bắt chước họ không?

Hai tuần sau, đàn gà tàu của bà Druckenbrod vui vẻ cúc cúc và bới đất dưới ánh sáng đèn điện.
Tôi được thêm một khách hàng nữa mà bà ta được nhiều trứng thêm vì gà đẻ nhiều hơn. Cả hai chúng tôi đều hài lòng.

Nhưng nếu tôi không để cho bà ta nói trước, nói cho thỏa thích, rồi tự ý tin rằng mắc điện vào nhà là lợi, thì tôi có được kết quả đó không?". Có những kẻ như vậy: để tự ý họ mua chứ không mời ép được.

Mới rồi, trong tờ báo New york Herald Tribune, một hãng nọ có đăng quảng cáo cần một người có tài năng và kinh nghiệm đặc biệt. Ông Charles T.Cubellis viết thư xin việc và vài ngày sau nhận được giấy mời. Không để mất một phút, ông lại ngay đường Wall Street thu hết thảy những tài liệu về người sáng lập và ông chủ hãng hiện tại.

Trong khi nói chuyện với ông chủ đó, ông Cubellis nói:

"Tôi sẽ lấy làm hân hạnh lắm, nếu được giúp việc một hãng có quá khứ rực rỡ như hãng ông... Hình như ông bắt đầu ganh đua trên đường thương mãi từ hồi 28 tuổi,

và vốn chỉ vỏn vẹn có một phòng giấy nhỏ và người giúp việc chỉ có mỗi một thư ký đánh máy. Phải như vậy không, thưa ông?".

Phần nhiều những người đã thành công thích nhớ lại những khó khăn buổi đầu. Ông này cũng không ra ngoài lệ đó. Ông đã mở hãng với cái vốn 450 mỹ kim và một ý mới trong đầu. Ông đã thắng được hết những nỗi thất vọng, những lời phúng thích cay chua, làm việc 12 giờ tới 16 giờ một ngày, chủ nhật hay ngày lễ cũng vậy. Và bây giờ chính những nhà đại tư bản ở Wall Street đều lại nhờ ông chỉ bảo. Ông đắc chí lắm về chỗ có quyền hành như vậy. Mà thật tình ông đắc chí là phải. Kể lại những chuyện đó, ông hoan hỉ vô cùng.

Sau cùng, ông hỏi qua loa về lý lịch ông Cubellis, rồi mời ông phó hội trưởng lại nói: "Tôi tưởng ông này giúp việc cho chúng ta được".

Ông Cubellis đã chịu khó kiếm tài liệu về ông chủ mà ông muốn được giúp việc. Như vậy ông tỏ rằng ông quan tâm tới ông chủ đó và xí nghiệp của ông ta. Ông lại khuyến khích cho ông chủ nói. Vì vậy mà gây được mỹ cảm rất dễ dàng.

Chúng ta nên nhớ rằng bạn thân của chúng ta thích nói về những tài năng của họ hơn là thích nghe ta kể những tài năng của ta.

La Rochefoucauld nói: "Ta tỏ ra vẻ hơn bạn, thì bạn sẽ thành kẻ thù của ta; chịu nhường bạn, thì bạn sẽ liên kết với ta".
Thực vậy, khi họ hơn ta, họ muốn tỏ sự quan trọng của họ ra; nếu trái lại, họ thấy kém ta thì họ sẽ ganh ghét ta.

Một câu phương ngôn Đức nói: "Không có nỗi vui nào hoàn toàn đầy đủ bằng cái vui hiểm ác được thấy kẻ trước kia mình thèm muốn địa vị, nay bị sa cơ lỡ bước".

Thiệt vậy, chắc có nhiều bạn thân của ta thấy chúng ta lỡ làng lại vui hơn là thấy chúng ta sung sướng.

Cho nên phải kín đáo: Đừng nói tới sự thành công của ta; như vậy người chung quanh chắc chắn sẽ vui lòng. Văn sĩ irwin Cobb hiểu điều ấy. Một hôm tại tòa án, khi đứng làm chứng cho một người bạn, một ông luật sư nói với ông: "Thưa ông, tôi biết rằng ông là một trong những văn sĩ nổi danh ở Mỹ, có phải không ạ?". Ông Cobb trả lời: "Thưa ông, có lẽ tôi chỉ là người gặp nhiều may mắn nhất mà thôi".

Chúng ta phải nhũn nhặn vì chúng ta chỉ là phàm nhân. Trăm năm nữa, bạn và tôi đều không còn nữa và chẳng ai còn nhớ tới chúng ta cả. Đời thật ngắn ngủi. Có biết bao việc nên làm, hơi đâu bắt kẻ chung quanh ta phải nghe ta kể lể những đức tính, những thành công của ta. Nên để cho họ nói. Mà nghĩ cho kỹ, chúng ta có gì đáng tự phụ đâu? Bạn có biết ngu xuẩn với thông minh khác nhau sao không? Rất ít: chỉ hơn kém nhau một chút xíu chất i-ốt (iode) trong hạch giáp trạng tuyến của ta. Nếu

một y sĩ mổ hạch, lấy chất i-ốt trong đó ra thì bạn sẽ thành ra ngu xuẩn. Chỉ nhờ vài giọt i-ốt, mà tiệm bào chế nào cũng có bán nên bạn khỏi phải sống trong các dưỡng đường dành cho những kẻ bất thành nhân. Chỉ chờ có bấy nhiêu đó thôi: Vài giọt i-ốt! Thiệt chẳng có chi đáng khoe khoang hết!

Vậy, muốn cho người khác theo ý bạn, thì...

"Bạn cứ để người đó nói cho thỏa thích".

Đó là quy tắc thứ sáu.

Chương bảy

Thiện bất chuyên mỹ

Những ý kiến mà bạn tự kiếm thấy, có phải bạn tin hơn là những ý mà người ta đặt trong mâm bạc để dâng bạn không? Nếu bạn hiểu điều đó là đúng mà bạn còn nhất định bắt người khác phải theo ý bạn, chẳng phải là vụng về ư? Biết khéo léo dẫn khởi vài ý rồi để cho người ta tự kết luận lấy, chẳng là khôn hơn ư?

Ông Adolph Seltz, ở Philadelphie, trông nom việc bán xe trong một hãng xe hơi lớn, có một nhóm người giúp việc vừa bất tài, vừa vô quy củ. Ông có bổn phận là gieo hăng hái trong lòng nhóm vô vọng đó. Ông bèn họp cả nhóm, rồi xin họ có nguyện vọng gì, cứ nói thẳng ra, không ngại chi hết, rồi ông sẽ hết sức làm cho họ vừa lòng. Bọn họ bèn yêu cầu này nọ. Đến lượt ông, ông hỏi lại họ: "Bây giờ, các thầy cho tôi biết tôi hy vọng ở các thầy được những gì?". Họ đồng thanh nói:

"Chúng tôi xin trung thành, ngay thẳng, lạc quan, có sáng kiến, hăng hái hợp tác, mỗi ngày làm đủ 8 giờ".

Một người bán hàng chịu nai lưng 14 giờ một ngày nữa. Ông Seltz chép hết những điều họ yêu cầu và những điều họ cam kết trên một tấm bảng đen và ông chuẩn y hết những điều họ ước vọng.

Kết quả là sau cuộc nói chuyện đó, hết thảy mọi người đều làm việc với lòng can đảm và những sáng kiến mới lạ, và số hàng bán tăng lên một cách kỳ dị.

Ông Seltz nói: "Các người giúp việc tôi đều ký kết với tôi một tờ hợp đồng tinh thần và tôi giữ lời của tôi thì họ cũng quyết giữ lời của họ. Tôi chỉ cần hỏi ý họ, đãi họ có thể thống, là tôi muốn gì được nấy".

Chúng ta không ai muốn làm việc một cách bất đắc dĩ, mà muốn rằng công việc của ta hợp với ý nguyện và sở thích của ta. Và mong người khác biết đến những ý tưởng, nhu cầu, ước vọng của ta.

Như trường hợp của ông Eugène Wesson. Ông đã mất ăn hoa hồng hàng ngàn mỹ kim rồi mới hiểu được chân lý đó. Ông là một nghệ sĩ vẽ kiểu cho các nhà sản xuất vải bông và kiểu áo. Đã ba năm, ông kiên tâm xin giúp kiểu cho một nhà chế tạo quan trọng nhất ở Nữu Ước. Nhà chế tạo đó vẫn tiếp ông, nhưng không bao giờ mua giúp ông một kiểu nào hết, chỉ ngắm nghía kỹ những bức vẽ của ông rồi nói:

"Anh Wesson, những kiểu bữa nay không dùng được".

Sau nhiều lần thất bại, ông Wesson hiểu rằng phương pháp của ông dở, và ông đã theo vết xe của người khác rồi. Ông nhất định đi đường khác và bắt đầu nghiên cứu nghệ thuật dẫn dụ người.

ít lâu sau, ông nảy ra một ý. Lựa năm sáu bức phác họa còn dở dang, ông chạy lại nhà chế tạo và nói: "Thưa ông, tôi muốn xin ông giúp tôi một việc. Tôi có vài bức vẽ phác đây; xin ông cho biết tôi nên thêm bớt ra sao để được vừa ý ông".

Nhà chế tạo ngắm nghía hồi lâu không nói nửa lời rồi tuyên bố: "Để tôi suy nghĩ ít bữa".

Ông Wesson nghe lời, ba ngày sau trở lại, vâng theo chỉ bảo của nhà chế tạo, về nhà vẽ theo ý ông ta. Kết quả: tất cả những kiểu đó đều được thu nhận.

Từ đó trở đi, ông Wesson luôn luôn được lãnh vẽ kiểu theo ý nhà chế tạo.

Nhà nghệ sĩ đó nói:

"Tôi hiểu tại sao trong hàng năm trời, tôi đã thất bại. Là vì tôi muốn xui ông ấy mua những bức vẽ, mà tôi cho rằng hợp ý ông. Phải làm ngược lại như vậy mới được. Bây giờ tôi hỏi ý trước; nên ông có cảm tưởng rằng chính ông đã sáng tạo ra kiểu mà quả có vậy thiệt. Tôi không cần phải mất công bán kiểu của tôi, mà chính ông tìm mua những kiểu tự ông đã đặt".

Khi ông Theodore Roosvelt còn làm Thống đốc tỉnh Nữu Ước, đã làm được một thủ đoạn kỳ dị; ông dùng cách ôn hòa khiến thủ lãnh các đảng chánh trị trong tỉnh vui lòng tán thành những cải cách mà trước kia họ phản kháng kịch liệt.

Đây là phương pháp của ông: khi có một ghế quan trọng nào trống, ông mời hết các nhà thủ lãnh lại hỏi, theo ý nên tiến cử ai. Ông Roosevelt nói: "Trước hết, họ được cơ hội tiến cử một đảng viên lão luyện của họ, cho đảng họ thêm vây cánh trong chánh phủ. Tôi trả lời rằng người đó có lẽ không được dân chúng ủng hộ và nếu cử y có lẽ thất sách.

Họ đưa ra một nhân vật khác mà tôi không ưa lắm. Tôi trả lời có lẽ người đó không làm hài lòng sự mong đợi của dân chúng và như vậy dân tình sẽ thất vọng mất; nên tìm một người khác tài năng và tư cách đủ hơn hết để giữ địa vị đó.

Lần thứ ba, họ tiến cử một người khá hơn nhiều, nhưng vẫn chưa được như ý.

Tôi cảm ơn họ và yêu cầu họ gắng sức một lần cuối cùng nữa. Tức thì họ tiến cử một người mà chính ý tôi cũng muốn chọn. Tôi hoan hỉ nhận lời và cám ơn họ đã giúp tôi rất đắc lực. Tôi để họ tin rằng họ đã toàn quyền tiến cử. Rồi tôi chỉ cho họ thấy rằng tôi đã chiều lòng họ, và tôi tin họ sẽ tận tâm báo đáp tôi trong dịp khác.

Và để trả ơn tôi, họ đã tán trợ những cải cách triệt để của tôi về pháp chế".

Xin bạn nhớ kỹ điều này: Roosevelt luôn luôn hỏi ý những người cộng tác và tôn trọng ý kiến của họ. Mỗi lần ông bổ dụng một người vào một địa vị quan trọng, ông để cho thủ lãnh các đảng chính trị tưởng rằng chính họ đã lựa người đó. Thiện bất chuyên mỹ

Một người bán xe hơi cũ theo học lớp giảng của tôi, cũng dùng phương pháp đó để bán một chiếc xe hơi cho một mối hàng người xứ Tô Cách Lan. Chỉ đã đủ kiểu xe mà khách hàng chẳng vừa ý chiếc nào hết: xe này hở quá, xe kia kín quá, chiếc thì cũ quá, chiếc thì mắc quá, chiếc quái nào cũng mắc quá... Thất vọng, người bán xe lại hỏi ý những bạn theo học lớp giảng của tôi.

Chúng tôi khuyên nên bỏ ý muốn làm cho khách hàng tin theo mình. Nên để cho y tự định đoạt lấy. Đừng tỏ ý kiến của mình ra nữa, trái lại nên hỏi ý kiến của y... Làm cho y tin rằng chính y quyết định chớ không phải ta xúi y.

Người đó theo lời. Gặp nhằm lúc mới mua lại được một chiếc mà có lẽ ông khách keo kia sẽ vừa ý, bèn dùng điện thoại mời ông lại cửa hàng để xin chỉ bảo giùm một việc.

Khi khách hàng tới, người bán xe hỏi: "Ông giúp tôi được một việc không? Tôi biết ông sành về việc mua bán xe hơi lắm. Ông xét và thử giùm chiếc xe này giúp tôi. Và xin ông cho biết, theo ý ông, chừng bao nhiêu tiền thì nên mua".

Mặt khách hàng tươi như hoa. Người ta đã phục tài y, lại hỏi ý kiến y. Y lái xe đi thử một vòng lớn, trở về tuyên bố: "Nếu có thể mua với giá 5.000 đồng thì nên lắm. Giá đó hời".

- Thưa ông, nếu tôi mua được giá đó rồi để lại hầu ông, ông chịu không?

- 5.000 đồng? Thì chịu liền chứ còn gì nữa!

Chiếc xe bán được tức thì vì chính khách hàng đã tự tính giá lấy.
Cũng nhờ phương pháp đó mà một hãng sản xuất máy chiếu quang tuyến X., bán được máy cho một trong những nhà thương lớn nhất ở Brooklyn. Nhà thương đó muốn mở một phòng chiếu quang tuyến tinh hảo nhất trong nước Mỹ. Bác sĩ L. là

người được giao trách nhiệm đảm đương công việc đó bị những nhà thay mặt đủ các hiệu máy lại quấy rầy. Họ thi nhau ca tụng máy của họ.

Nhưng có một nhà sản xuất khôn khéo hơn họ nhiều vì ông ta đã thâm hiểu khoa dẫn dụ người. Ông viết bức thư này cho bác sĩ L:

"Xưởng chúng tôi mới phát minh một kiểu máy mới để chiếu quang tuyến X. Cửa hàng chúng tôi mới nhận được lô thứ nhất. Chúng tôi biết kiểu chưa được hoàn toàn và muốn sửa chữa lại cho thiệt vừa ý. Cho nên xin Ngài nếu có thì giờ quá bộ lại xem giúp chúng tôi để chỉ bảo cho chúng tôi cách sửa đổi, ngõ hầu được giới chuyên môn thâu dùng, thì chúng tôi đội ơn Ngài lắm.

Vì biết rằng Ngài rất bận việc, nên chúng tôi xin Ngài cho biết giờ nào Ngài có thể gia ân giúp chúng tôi để chúng tôi cho xe lại rước Ngài".

Bác sĩ L. nói: "Tôi nhận được bức thư đó, ngạc nhiên lắm, ngạc nhiên mà cũng vui nữa. Từ trước, chưa có nhà chế tạo nào hỏi ý kiến tôi hết. Bức thư đó làm cho tôi thấy tôi quan trọng. Tuần đó, tôi bận việc lắm, nhưng tôi xin kiếu không dự một bữa tiệc nào để làm vui lòng nhà kỹ nghệ. Tôi lại thử máy, khi xem xét kỹ, tôi thấy máy tốt, có giá trị. Không ai mời tôi mua hết mà tự ý tôi, tôi ngỏ ý mua về dùng trong nhà thương của tôi".

Hồi ông Wilson làm Tổng thống Mỹ quốc, đại tá House đã có rất nhiều ảnh hưởng trong các quyết định của Tổng thống cả trong phạm vi quốc gia lẫn quốc tế. Trong những vấn đề quan trọng nhất. Tổng thống Wilson cũng thường nghe theo đại tá House nhiều hơn cả những nhân viên trong văn phòng Ngài.

Đại tá làm cách nào có ảnh hưởng tới bực đó? Ta nay được biết rõ nhờ đại tá đã kể tâm sự với một người bạn thân như sau: "Khi tôi muốn cho Tổng thống theo ý kiến tôi, tôi làm như vô tình tỏ ý đó ra trước mặt Ngài; tôi gieo hạt giống đó vào trong trí Ngài, và chỉ nói thoáng qua đủ để Ngài nghe thấy và suy nghĩ tới. Lần đầu tiên vì bất ngờ mà tôi thấy giá trị của phương pháp đó: Một bữa, tôi thăm Ngài tại Bạch Cung, tôi bày tỏ một chính sách cần phải áp dụng liền, nhưng xem ý Ngài không thuận. ít ngày sau, trong một bữa cơm chiều, tôi hết sức ngạc nhiên nghe Ngài đưa đề nghị của tôi ra, nhưng bày tỏ hoàn toàn như do sáng kiến của Ngài mà ra vậy!".

Lúc đó, đại tá có la lên: "Thưa Tổng thống, thì chính tôi đã khuyên Ngài như vậy không?". Ai kia chứ đại tá House thì không khi nào ngu dại vậy. Ông không cần ai khen ông hết; ông chỉ muốn sao có kết quả là được. Cho nên ông để cho Tổng thống Wilson tưởng rằng chính Ngài đã có quyết định đó. Hơn nữa, trước công chúng, ông còn tuyên bố cho mọi người biết chính Tổng thống đã có sáng kiến mới mẻ ấy.

Chúng ta nên nhớ rằng những người mà ngày mai chúng ta sẽ gặp, cũng có những nhược điểm như Tổng thống Wilson... và ta nên thi hành những phương pháp của đại tá House.

Cách đây hai mươi lăm thế kỷ. Lão Tử đã nói một câu mà độc giả nay còn nên suy nghiệm:

"Nước suối và mưa nguồn đều chảy xuống sông sâu bể cả là vì núi cao mà sông và bể thấp.

Người quân tử muốn tỏ đức với thiên hạ bao giờ cũng tự lùi lại sau.

Cho nên địa vị người quân tử bao giờ cũng vượt thiên hạ, mà thiên hạ không oán cũng không hờn".

Vậy muốn dẫn dụ người khác, xin bạn theo quy tắc thứ bảy là:

"Để cho họ tin rằng họ hành động hoàn

toàn theo sáng kiến của họ".

Chương tám

Quy tắc này sẽ giúp bạn làm được những việc dị thường

Xin bạn nhớ điều này: dù người hàng xóm có hoàn toàn lầm lộn nữa thì người đó cũng không tin rằng họ lầm, vậy đừng buộc lỗi họ; kẻ điên nào làm như vậy cũng được. Bạn nên ráng hiểu họ. Như vậy là bạn khôn, có đại độ và có lẽ xuất chúng nữa.

Người hàng xóm đó suy nghĩ và hành động như vậy vì họ có lý của họ. Bạn ráng tìm nguyên nhân sâu kín đó, tự nhiên bạn sẽ hiểu hành vi của họ và có lẽ cả cá tính của họ nữa.

Bạn hãy thành thật gắng tự đặt mình vào địa vị họ mà tự nhủ: "Nếu ta ở vào địa vị họ, ta sẽ có những tình cảm gì, sẽ có những phản động ra sao?". Như vậy bạn đỡ tốn thì giờ và đỡ cả bực tức. Hơn nữa, bạn sẽ tiến được một bước lớn trong nghệ thuật dẫn đạo người.

Một nhà tâm lý viết: "Thử bình tâm tự xét, bạn sẽ thấy điều mâu thuẫn sau này: bạn mê man chú ý tới việc riêng của bạn mà thờ ơ với hết thảy mọi việc trên thế giới. Xin bạn nhớ kỹ rằng trên địa cầu này ai cũng có tính đó hết. Bạn sẽ thấy như Lincoln và Roosevelt rằng muốn thành công trong bất cứ nghề nào - trừ nghề coi ngục - cần phải hiểu quan điểm của người khác".

Một trong những sự giải trí mà tôi ưa nhất, là bách bộ hoặc cưỡi ngựa dạo chơi trong khu rừng gần nhà tôi. Tôi thích cây sồi lắm. Cho nên tôi đau lòng thấy mỗi năm những cây đó bị những đám cháy tàn phá, không phải do tàn thuốc mà do sự vô ý của tụi con nít chơi nghịch trong rừng, bắt chước dân lạc hậu, xếp đá làm ông táo để nấu nướng. Có khi cháy lan rộng, đến nỗi phải kêu lính chữa lửa tới.

ở ven rừng, có tấm bảng dọa phạt vạ hoặc bỏ tù những kẻ nào vô ý làm cháy rừng, nhưng bảng đặt ở một nơi ít người đi tới, khách du lịch khó thấy được. Cũng có một người kỵ hiến binh đi coi rừng nhưng y không làm tròn phận sự, cho nên những đám cháy vẫn tiếp tục. Một lần tôi chạy lại bảo một người lính rằng có đám cháy, nhưng người đó uể oải trả lời rằng đám cháy không phải ở trong khu của y. Thấy vậy, tôi phải đích thân làm công không cho chính phủ.

Ban đầu, mỗi khi tôi thấy một đám thanh niên đốt lửa cắm trại, tôi vội chạy lại, lo sợ cho những cây quý của tôi. Tôi đe họ nên coi chừng, chứ không thì ngồi tù, vì làm cháy rừng. Nghĩa là tôi nói cho họ giận, không cần tự đặt vào quan điểm của họ. Cho nên họ bất đắc dĩ phải vâng lời, càu nhàu, oán hờn. Và có lẽ, họ chỉ đợi tôi quay lưng đi để nhóm lửa lại, đốt cả khu rừng cho đỡ tức.

May thay, lần lần tôi hiểu được bản tính con người và trở nên lịch thiệp hơn, hiểu người hơn, đại lượng hơn. Cho nên khi thấy một bọn trẻ quây quần chung quanh ngọn lửa trại, tôi lại gần nói:

"Vui không các em?... Các em nấu món gì đó?... Hồi nhỏ tôi cũng như các em, cũng thích đốt lửa trong rừng lắm. Mà có lẽ bây giờ tôi vẫn còn thích nữa... Nhưng các em cũng biết: đốt lửa ở đây nguy hiểm lắm... Anh biết, các em có ý tứ, cẩn thận lắm. Nhưng có nhiều kẻ vô ý hơn các em. Họ thấy các em đốt lửa, cũng bắt chước đốt và khi đi thì quên không dập. Rồi lửa bén tới lá khô, leo lên cây. Và nếu chúng ta không cẩn thận, thì khu vườn này không còn lấy một cây... Anh không ra lệnh cho các em đâu, không muốn quấy rầy các em đâu... Thấy các em chơi giỡn, anh vui lắm. Nhưng các em nên dẹp những lá khô này đi, cho nó khỏi bén cháy. Rồi khi đi về, nhớ lấy nhiều đất phủ lên bếp nhé? Các em nghe chứ? Và lần sau, các em nên làm bếp tại đằng xa kia, chỗ lấy cát kia. Như vậy không nguy hiểm... Thôi, cám ơn các em nhiều lắm. Chào các em... và chúc các em chơi vui nhé!".

Kết quả thiệt khác hẳn với lần trước. Bọn trẻ vội vàng làm theo ý tôi. Không càu nhàu, không oán hờn gì hết, vì tôi không bắt chúng vâng lời tôi, tôi xin chúng hợp tác với tôi, chúng hành động là tự ý chúng. Lần này hai bên đều hài lòng vì tôi đã biết trọng quan điểm của chúng.

Lần sau, muốn xin bọn cắm trại có ý tứ một chút cho khỏi cháy rừng, hoặc muốn bán một món hàng hoặc mời một ông bạn dự vào một việc thiện, xin bạn hãy trầm

tư một lúc và tự hỏi: "Họ chịu làm điều mình xin họ là vì lẽ gì?". Đành rằng như vậy mất thì giờ một chút, nhưng bạn sẽ được lợi nhiều vô cùng vì bạn sẽ tìm được cách cảm động người đó và ít khó nhọc mà kết quả mỹ mãn hơn nhiều.

Vị giáo sư dạy khoa Thương mãi ở Đại học đường Harvard nói: "Chẳng thà đi bách bộ hai giờ đồng hồ trên vỉa hè trước phòng giấy của một khách hàng để suy nghĩ, còn hơn là bước sồng sộc ngay vào phòng đó mà không biết rõ được mình sẽ nói gì với người ta và không đoán trước được rằng người ta sẽ trả lời mình ra sao?".

Lời đó quan trọng tới nỗi tôi muốn lặp lại một lần nữa:

"Chẳng thà đi bách bộ hai giờ đồng hồ trên vỉa hè trước phòng giấy của một khách hàng để suy nghĩ, còn hơn là bước sồng sộc ngay vào phòng đó mà không biết rõ được mình sẽ nói gì với người ta và không đoán trước được rằng người ta sẽ trả lời mình ra sao?".

Nếu cuốn sách này chỉ giúp bạn được mỗi một điều là làm tăng năng lực hiểu thấu quan điểm của người khác mà không quên quan điểm của bạn, trong bất cứ trường hợp nào, phải, nếu cuốn này chỉ giúp bạn được bấy nhiêu thôi, thì nó cũng đã đánh dấu một quãng đường đầy ý nghĩa trong cuộc đời làm ăn của bạn rồi.

Chương chín

Loài người muốn gì?

Bạn muốn biết một câu thần chú làm ngưng những cuộc cãi lộn, làm tan bất bình, gây thiện cảm và xúi giục người khác chăm chú nghe bạn không?

Có?... Tốt lắm. Đây, câu đó đây. Trước hết, bạn hãy nói: "Tôi không trách ông một chút nào hết! Nếu tôi ở vào địa vị ông, chắc chắn tôi cũng hành động như ông".

Một câu trả lời như vậy thì đến hùm thiêng rắn độc cũng phải dịu đi. Xin bạn đừng ngại rằng nói như vậy mà không thành thật đâu, vì nếu ở vào địa vị người khác, tự nhiên bạn cũng sẽ hành động như họ.

Như tên tướng Al Capone chẳng hạn. Nếu bạn đã chịu cái di truyền về thể chất như y, nhận được một giáo dục như y và chịu những ảnh hưởng như y, thì bây giờ bạn cũng như y, cũng đương nằm nơi y đang nằm, nghĩa là trong khám. Vì chính cha mẹ y và những người chung quanh y đã làm cho y trở nên như vậy.

Bạn không phải là một con rắn hổ chẳng hạn, thì cái lẽ độc nhất là bởi các cụ nhà là người chứ không phải là rắn hổ. Nếu những tín ngưỡng của bạn không cho bạn thờ con bò hay con rắn, chỉ do bạn không sanh trưởng trong một gia đình ấn Độ, trên bờ con sông Brahmapoutra.

Vậy bạn được như bây giờ, có gì cho bạn đáng tự phụ? Người khác ra sao, đừng chê người ta. Đừng giễu sự lầm lẫn, sự ngu muội, sự giận dữ của họ. Trái lại, nên thương họ. Nên có thiện cảm với họ, giúp họ nếu có thể được. Bạn nên nói như John Wesley khi ông thấy một người say rượu lảo đảo ngoài đường: "Nếu trời không thương, thì ta cũng đã như người này".

Ba phần tư người mà bạn gặp đều thèm muốn cảm tình, khao khát được thiên hạ hiểu mình. Bạn làm cho họ vừa lòng thì họ sẽ sùng bái bạn.

Một lần, tôi diễn thuyết trước máy truyền thanh về cô Louisa May Alcott, tác giả cuốn "Các tiểu thư". Tôi biết rằng cô đã sống và viết những tác phẩm của cô ở Concord tại miền Messachusetts. Nhưng thiệt là vô tâm, tôi đã nói lộn rằng tôi đã viếng nhà cô ở Concord tại miền New Hampshire! Nếu tôi chỉ nói một lần thì cũng không sao! Than ôi! Tôi nói tới hai lần... Tức thì những bức thư và dây thép ùa vào phòng tôi để chửi tôi, bao vây tôi như bầy ong vẽ. Lời lẽ hoặc khinh bỉ, hoặc nghiêm khắc. Thứ nhất, có một bà quê quán ở Concord, miền Messachusetts, không tiếc lời chua ngoa, mạt sát tôi y như tôi đã buộc tội cô Alcott là mọi ăn thịt người ở Nouvelle Guinée vậy. Đọc thư bà ta, tôi tự nhủ: "Cảm tạ Trời Phật đã thương, không bắt tôi làm chồng con mụ này!". Tôi vội vàng muốn trả lời bà ta rằng: "Nếu tôi đã có một

lỗi về địa lý thì bà còn có một lỗi nặng hơn nhiều, là lỗi không được nhã nhặn chút nào hết". Tôi muốn bắt đầu bức thư tôi bằng câu đó. Rồi thì sẽ cho bà ta một bài học đích đáng. Nhưng tôi dằn lòng xuống. Tôi biết rằng bất kỳ kẻ điên nào cũng kháng cự lại như vậy được và thiệt ra câu trả lời đó là câu trả lời đặc thù của hết thảy những đứa ngu. Tôi muốn vượt lên trên bọn đó. Tôi nhất định làm cho bà ấy đương thù ghét tôi, phải có thiện cảm với tôi. Tôi tự nhủ: "Nghĩ cho cùng, nếu mình ở vào địa vị bà ta, chắc mình cũng cảm giác như bà ta, phải ráng hiểu quan điểm của bà ta mới được". Khi tôi tới Philadelphie, tôi kêu điện thoại liền và nói với bà đại loại như sau này:

"Tôi kính chào bà... Mới rồi bà có viết một bức thư cho tôi; bữa nay tôi xin cám ơn bà".

Loài người muốn gì?

Bà ấy (nói rõ ràng từng tiếng, giọng quý phái):

"Tôi được hân hạnh hầu chuyện Ngài nào đây?"

Tôi: - "Bà không biết tôi đâu. Tôi là Dale Carnegie. Cách đây mấy tuần, bà đã nghe tôi diễn thuyết trong máy truyền thanh về cô Louisa May Alcott và trong cuộc diễn thuyết đó, tôi đã lầm lỡ không thể tha thứ được: tôi đã nói cô ấy sanh trưởng tại Concord, miền New Hampshire. Thiệt là bậy và ngu quá. Tôi xin lỗi bà và cám ơn bà đã mất công viết thư chỉ bảo cho tôi".

Bà ấy: "Ông Carnegie! Tôi hối hận đã viết cho ông một bức thư như vậy. Bữa đó, tôi đã mất hết điềm tĩnh, xin ông thứ lỗi cho".

Tôi: - "Thưa không ạ, chính tôi phải xin lỗi bà chứ. Một đứa con nít ban sơ học cũng không bao giờ lầm lẫn như vậy. Tôi đã nhận lỗi của tôi ở trên máy truyền thanh rồi, nhưng tôi muốn thưa riêng với bà rằng tôi ân hận về lỗi đó lắm".

Bà ấy: "Tôi quê quán ở Concord. Gia đình tôi có việc làm lâu trong chánh phủ ở miền Messachusetts cho nên tôi lấy làm vẻ vang về quê hương tôi lắm. Khi nghe ông nói cô May Alcott sanh trưởng ở miền New Hampshire, tôi buồn lắm... Nhưng tôi thú rằng nhớ lại bức thư đó tôi xấu hổ lắm".

Tôi: - "Thưa bà, xin bà tin rằng tôi ân hận hơn bà vô cùng. Lỗi của tôi không làm thiệt chút chi cho miền Messachusetts, mà làm cho tôi xấu hổ vô cùng. Thiệt hiếm

thấy được một người trong giới của bà, có học thức như bà lại chịu khó viết thư chỉ bảo cho những diễn giả trước máy truyền thanh; tôi mong rằng bà sẽ có lòng tốt để ý tới những bài diễn thuyết sau này của tôi nữa...".

Như vậy, tôi xét theo quan điểm bà ta và xin lỗi bà thì bà ta cũng xét theo quan điểm của tôi và xin lỗi tôi liền. Tôi được cái vui là đã tự chủ được mình, đã dùng phép lịch sự để đáp lại một bức thư thô lỗ. Sau cùng, được lòng quý mến của bà ta chẳng vô cùng thú hơn là làm cho bà ta tức giận mà tự ái sao...?

Ông Sol Hurock có lẽ là người bầu hát nổi danh nhất ở Mỹ. Trong hai chục năm, ông điều khiển những đào kép nổi tiếng. Ông thấy rằng họ có chỗ này đặc biệt nhất là lúc nào cũng cần được người khác khen, khuyến khích và chú trọng tới họ, cả trong những tật lố lăng nhất của họ. Trong ba năm trời, ông giữ được trong gánh hát của ông Chaliapine, một danh ca đã làm cho các khán giả sang trọng ở rạp Metropoitan Opéra phải say mê về giọng trầm trầm tuyệt thú của va. Nhưng "con ngựa bất kham" đó đã làm cho ông bầu phải bao phen bứt đầu bứt óc. Y đầy tật xấu, như một đứa trẻ quá nuông chiều, và hết sức "khó chịu", hành hạ ông bầu đủ tình đủ tội.

Chẳng hạn tối nào va phải ca, thì trưa hôm đó va kêu điện thoại, nói với ông Hurock: "Không êm rồi, ông Sol ơi. Cuống họng tôi như cái bàn nạo dừa. Không thể nào ca tối nay được đâu!". Bạn tưởng ông Hurock tranh biện với va sao? Không, ông đã biết từ lâu rằng dùng lối đó với đào kép không được.

Ông chạy ngay lại khách sạn của Chaliapine và gặp mặt, ông than thở, giọng thành thật, não nùng: "Đáng tiếc cho em quá! Thiệt đáng tiếc! Tất nhiên là em ca không được rồi. Đành hủy tờ giao kèo, chớ biết sao bây giờ! Em sẽ thiệt 2.000 mỹ kim, nhưng so sánh với tiếng vang lừng của em, sự thiệt thòi đó có là bao!".

Chaliapine thở dài nói: "Ông ráng đợi chút nữa trở lại coi... Phải, độ năm giờ, ông trở lại, may ra tôi có khá hơn không".

Năm giờ, ông Hurock trở lại, vẫn có vẻ âu sầu lắm. Ông lại cố nài xóa bỏ giao kèo và Chaliapine lại thở dài nói: "Này, thôi chút nữa ông trở lại xem sao. Có lẽ nó sẽ khá hơn".

Bảy giờ rưỡi; và chịu ca với... điều kiện là ông bầu phải báo trước cho công chúng hay rằng va vì bị cảm mạo, nên không được tốt giọng như thường ngày. Ông Hurock hứa làm như va muốn, và sau cùng dắt con "ngựa con bất kham" đó ra sân khấu để được hoan hô như vũ bão như mọi tối.

Một nhà tâm lý trứ danh nói: "Hết thảy chúng ta đều cần thiện cảm, như được người khác khen, hoặc khuyến khích, hoặc an ủi. Em bé đứt tay hay u đầu, vội vàng chạy lại chìa ra cho người lớn thấy, có khi lại tự va đầu vào cái gì cho u lên để được người lớn thương hại vuốt ve. Người lớn thì kể lể dài dòng những tai nạn, bệnh tật của mình và nhất là những chi tiết trong lúc bị mổ xẻ. Những tai họa đó có thiệt hay tưởng tượng cũng vậy, loài người bao giờ cũng thích được người khác thương tới mình:

Vậy muốn cho người khác theo ý mình, ta nên:

"Tỏ rằng ta có nhiều thiện cảm với những ý tưởng cùng ước vọng của họ".

Đó là quy tắc thứ chín.

Chương Mười

Gợi những tình cảm cao thượng

Jesses James là một tướng cướp "ăn hàng" trên các xe lửa và đánh phá các ngân hàng rồi chia tiền cho các tá điền ở chung quanh y để chuộc lại ruộng mà họ túng thiếu đã cầm cố. Chắc chắn y tự cho y là người có lý tưởng cao siêu cũng như Dutch Schultz, Crowley biệt danh "Hai Súng" và Al Capone sống sau y hai thế hệ.

Thiệt ra, hết thảy mọi người - cả người mà bạn thấy trong gương của bạn nữa - cũng tự quý trọng mình, và cảm thấy mình cao thượng đại độ hơn người.

Ông Pierpont Morgan nhận thấy rằng hành động của loài người thường có hai nguyên do: một nguyên do mà người ta giấu đi - cái đó mới thiệt; một nguyên do mà ta khai ra vì nó có vẻ cao đẹp, đáng khen.

Khi hành động, suy tính, người ta chỉ nhớ tới nguyên do thiệt. Có biết nguyên do đó, bạn cũng chẳng cần nhắc tới làm chi.

Nhưng vì con người ai cũng nuôi một lý tưởng trong thâm tâm, nên ưa núp sau cái nguyên do thiện mỹ. Vậy muốn được lòng họ, bạn chỉ nên thán thưởng mà nhắc tới nguyên do sau thôi!

Quy tắc đó, bạn cho rằng trong thương mãi không áp dụng được chăng? Xin bạn đọc đoạn sau này:

Ông Farrell là chủ một biệt thự. Còn bốn tháng nữa mới hết hạn mướn theo hợp đồng, mà người mướn đã muốn dọn ngay đi và cố nhiên đòi hỏi giao kèo. Bốn tháng, mỗi tháng 55 mỹ kim! Cả mùa hè thì họ mướn để ở, rồi bây giờ, bắt đầu mùa đông, bỗng nhiên họ bỏ đi!

Ông Farrell giận lắm. Mùa này ai cũng trốn cảnh nhà quê, dễ gì cho người khác mướn được?

Ông Farrell nói: "Trước kia, nếu gặp trường hợp đó, tôi đã chạy lại kiếm người mướn nhà, biểu ông ta đọc kỹ lại thể lệ trong tờ giao kèo. Tôi đã cho ông ta hay rằng có muốn dọn đi thì phải đóng ngay mấy tháng nhà cho hết hạn, không có, tôi sẽ đưa ra tòa liền.

Nhưng lần này, tôi không nóng nảy: tôi suy nghĩ và định dùng một thuật khác. Tôi lại thăm ông Doe, người mướn nhà và nói với ông ta:

"Ông Doe, tôi đã nhận được thư của ông cho biết ông sẽ dọn đi, nhưng thiệt tình tôi không tin rằng ông sẽ đi thật.

Nhiều năm kinh nghiệm trong nghề đã giúp tôi hiểu lòng người và mới trông thấy ông, tôi đã biết ngay ông là một người trọng lời hứa và danh dự. Tôi đoán sai thì đây ông cứ chặt tay tôi đi.

Tôi đề nghị với ông như vầy. Ông suy nghĩ vài ngày nữa, tới cuối tháng đi. Nếu lúc đó, lại trả tiền nhà, ông còn nhất định dọn đi thì tôi cam đoan với ông tôi sẽ xin tuân ý ông. Tôi sẽ để ông đi và tự nhận rằng tôi đã xét lầm ông. Nhưng tôi sẽ tin chắc rằng ông là một người giữ lời cam kết".

Rồi, mùng một tháng sau, ông Doe lại nhà tôi trả tiền nhà và cho hay, sau khi hỏi ý bà Doe, ông quyết định ở lại. Vì họ đã thấy rằng chỉ có cách xử trí đó là không hại danh dự thôi".

Hồi sinh tiền, Lord Northchiffe, một trong những ông vua báo chí Anh, thấy trong một số báo in một tấm hình của ông mà không được hài lòng; ông bèn viết thư cho chủ nhiệm tờ báo. Có phải để nói: "Xin ông đừng cho in tấm hình đó nữa, tôi không thích nó" không"?. Không. Ông gợi tới một tình đáng kính và rất trong sạch, tình con yêu và kính mẹ. Ông nói: "Xin ông đừng để họ in tấm hình đó nữa. Thân mẫu tôi không thích nó".

John D. Rockefeller cũng theo cách đó, khi ông muốn xin nhà báo đừng chụp hình con ông. Ông không nói: "Tôi không muốn rằng hình của chúng nó được in trên báo". Không, ông gợi tới một tình cao thượng và tế nhị: lòng muốn che chở trẻ em. Ông nói với các nhà nhiếp ảnh rằng: "Anh em còn lạ chi việc đó... Anh em cũng có trẻ trong nhà... Anh em chắc hiểu rõ rằng con nít mà đem quảng cáo quá, chỉ làm hư chúng...".

Ông Cyrus H.K.Curtis, chủ nhiệm hai tờ tạp chí lớn nhất tại Mỹ "Tin tức chiều thứ bảy" và "Phụ nữ nhật báo", trong bước đầu gặp nhiều khó khăn.

Chỉ có tiền không, không đủ dụ các văn sĩ có danh viết giúp ông được. Nhưng ông đã khéo gợi những tình cảm cao thượng nhất của họ. Cô Louisa May Alcott, danh lúc đó vang lừng, chịu viết giúp một tờ báo chí của ông, vì ông hứa xin đưa tiền nhuận bút là 100 mỹ kim, không phải để biếu cô mà để biếu một hội thiện mà cô che chở.

Gợi những tình cảm cao thượng

Những ông hoài nghi chắc cãi lại:

"Đối với Northchiffe, hay Rockefeller hay một nữ văn sĩ đa cảm thì hành động như vậy được lắm. Nhưng đối với những "quái vật" như trong số những người mắc nợ tôi, thì tôi còn ngờ kết quả lắm"!

Các ông ấy nói có lẽ đúng. Một vị thuốc không trị được hết mọi bệnh, hợp với người này, chưa nhất định cũng hợp với người khác. Nếu phương pháp của bạn có kết quả thì thay đổi nó làm chi? Còn nếu trái lại, thì cứ thí nghiệm phương pháp trên kia đi, có thiệt gì cho bạn đâu?

Dù sao đi nữa, tôi tin rằng đọc câu chuyện sau này do James L. Thomas, đã theo lớp giảng của tôi kể lại, bạn sẽ thấy thú:

Một hãng xe hơi có sáu khách hàng không chịu trả tiền sửa xe. Nói cho đúng cũng không phải họ không chịu trả: họ chỉ kêu nài rằng hãng đã tính lộn mà thôi. Mà chính họ đã ký tên bằng lòng chịu giá tiền mà hãng đã tính với họ trước khi sửa. Hãng biết rằng tính không lộn. Nhưng hãng lại quả quyết nói ra như vậy. Đó là lỗi đầu tiên của hãng.

Rồi hãng dùng phương pháp này để thâu những số tiền đó. Bạn thử xét xem có thành công được không?

1- Phòng kế toán sai một nhân viên lại nhà sáu ông khách hàng đó, và không úp mở gì hết, nói phắt ngay là đến để "thâu số tiền mà khách hàng thiếu của hãng từ lâu".

2- Nhân viên đó còn nói rằng hãng hoàn toàn có lý, không cãi gì được nữa và như vậy nghĩa là khách hàng hoàn toàn lầm lộn, không còn chối gì được nữa.

3- Nhân viên đó còn làm cho khách hàng hiểu rằng những kỹ sư của hãng biết rõ về xe hơi, cả ngàn lần hơn khách. Vậy thì tranh biện làm chi cho tốn công chứ?

4- Kết quả: tranh biện nhau hoài.

Bạn tin rằng phương pháp đó làm cho người thiếu tiền chịu trả không? Bạn tự đáp được câu đó.

Vụ đó lằng nhằng như vậy và viên xếp phòng kế toán tính kiện khách hàng thì may sao, chuyện tới tai ông chủ. Ông này điều tra về những khách hàng ương ngạnh đó, thì thấy từ trước tới nay họ trả sòng phẳng lắm. Vậy phải có khuyết điểm gì lớn

trong cách thâu tiền của phòng kế toán đây. Ông bèn cho gọi một người giúp việc ông là ông James L.Thomas, và giao cho ông này công việc khó khăn đi thâu những số tiền đó.

Ông Thomas làm như sau này:

Ông nói:

"1. - Tôi biết rằng hãng chúng tôi tính tiền rất đúng nhưng điều đó tôi không nói ra. Tôi báo trước cho khách hàng rằng tôi sẽ lại thăm họ để biết hãng của tôi đã làm cho họ không hài lòng vì nguyên do gì; lầm lỡ hay sơ sót chỗ nào.

2. - Tôi cho họ biết rằng tôi sẵn lòng nghe họ giảng giải rồi sau mới cho biết ý kiến của tôi. Hãng chúng tôi cũng có thể lầm lộn được lắm.

3. - Tôi bảo họ rằng không ai biết rõ xe hơi của họ bằng họ.

4. - Tôi để họ nói cho thỏa, và tỏ ra rất sẵn lòng, rất chăm chú nghe họ.

5. - Sau cùng, khi họ bình tĩnh hơn, biết phải trái hơn, tôi mới gợi lòng chính trực và công bằng của họ.

Tôi bảo họ: "Trước hết, tôi hoàn toàn đồng ý ông. Vụ này do lỗi chúng tôi, một nhân viên của chúng tôi đã quấy rầy ông và làm ông giận. Thiệt đáng tiếc, và tôi thay mặt cho hãng, xin lỗi ông. Nghe ông giảng giải, tôi nhận thấy ông kiên tâm và công bằng lắm. Vì tôi thấy ông có những đức tính đó, cho nên tôi mới dám xin ông giúp cho tôi một việc là cậy ông sửa lại đơn hàng. Thiệt ra, không ai làm việc đó đúng hơn ông nữa vì ông biết rõ công việc hơn hết. Đây tiền sửa chúng tôi tính như vậy đây. Xin ông tính lại, sửa lại thiệt cẩn thận, như ông là hội trưởng công ty chúng tôi vậy. Rồi ông định sao, chúng tôi xin theo như vậy".

Ông khách hàng làm ra sao? Ông bằng lòng trả hết cả số tiền, một số tiền quan trọng. Mấy khách hàng khác cũng vậy, trừ một người nhất định không trả một đồng nào hết. Và kết quả là cả sáu vị bất mãn đó, trong hai năm sau, mỗi vị mua giùm cho chúng tôi một chiếc xe hơi mới".

Ông Thomas kết luận: "Kinh nghiệm đã dạy tôi rằng, khi khách hàng không chịu trả một số tiền còn thiếu mà không có cách nào tính cho đích xác được thì tốt hơn hết, cứ nhận rằng khách hàng ngay thẳng và có thiện ý đi. Nói chung, thì người mua phần nhiều sòng phẳng, chịu giữ lời. Rất hiếm những người ra ngoài lệ đó. Và

tôi tin chắc rằng có gặp kẻ gian lận đi nữa thì mình cứ coi họ như một người ngay thẳng, thành thật, họ sẽ ngượng, không gian lận nữa".

Vậy muốn được người khác theo ý mình, nhiều khi nên theo quy tắc thứ mười: *Gợi tình cảm cao thượng của họ"*

06 -

Chương Mười Một

Kích thích thị giác và óc tưởng tượng của người

Cách đây mấy năm, tờ báo Philadelphie Evening Bulletin bị kẻ xấu miệng gièm pha, loan truyền rằng bài vở ít, quảng cáo nhiều quá, không bổ ích gì cho độc giả hết... Phải hành động gấp để ngưng bặt cuộc tuyên truyền phá hoại đó! Nhưng làm cách nào bây giờ?

Tòa soạn cắt trong một số thường tất cả những bài, không phải quảng cáo, đã đăng trong một ngày, xếp đặt lại rồi in thành một cuốn sách, nhan đề là "Một ngày". Sách dày 307 trang, bằng một cuốn sách đáng giá hai đồng. Vậy mà tất cả bài vở đó - tin tức, xã luận, tiểu thuyết - tờ báo đã đăng trong một ngày, và bán không phải là hai đồng mà hai xu.

Sự cải cách đó rất được hoan nghênh: người ta thấy tờ báo có vô số bài hay.

Một cuốn sách đó đập vào óc người ta một cách mạnh mẽ, vui vẻ và rõ ràng hơn là cả đống lý luận và con số.

Vô số xí nghiệp hành động như tờ báo đó. Những người bán máy lạnh hiệu Electrolux, muốn cho người mua thấy rõ và tin rằng máy đó chạy không có một tiếng động, đánh cây quẹt cho người mua nghe thấy tiếng xòe lửa trong khi máy lạnh đang chạy...

Một hàng bán nón được khách hàng hoan nghênh đặc biệt, chỉ vì phân phát những hóa mục có chữ ký của một nữ tài tử danh tiếng.

Một nhà quảng cáo chuyên môn đã nghiệm rằng, một tủ kính bày hàng đương chuyển động mà ngừng lại thì số người đứng coi rút mất tám chục phần trăm... Con chuột Mickey mà những ai ưa hoạt họa đều biết, đã nổi danh đến nỗi có tên trong tự điển mới, và một hãng chế tạo đồ chơi, khéo lợi dụng tên nó mà khỏi bị vỡ nợ... Một công ty hàng không chỉ bày trong tủ kính một hình vẽ lại đúng những bộ phận điều khiển máy bay kiểu Douglas mà làm cho không ngớt người tụ lại coi... Trong máy truyền thanh, một nhà buôn kể một cuộc thi võ tưởng tượng, giữa một món hàng của nhà đó với một món hàng của nhà khác, mà làm cho những nhà đại lý phấn khởi lên được... Chỉ nhờ ánh sáng của một ngọn đèn phóng xạ sáng rực cả một cửa hàng bán kẹo, mà số kẹo bán được tăng lên gấp đôi... Hãng xe Chrysler cho những con voi leo lên mui xe để thiên hạ thấy rằng mui xe chắc chắn...

07 -

Hai người giỏi nhất trong nghề bán hàng chung nhau viết một cuốn sách về nghệ thuật dụ khách mua hàng. Họ cho quay một cuộn phim đem chiếu trong hàng trăm nhà buôn lớn: Những người bán hàng coi phim và hiểu ngay những điều nên làm và không nên làm trong nghề của họ.

Chứng tỏ, phô bày một chân lý chưa đủ. Phải làm cho sự thực linh động, có thú vị, và kích thích người ta nữa mới được. Chiếu bóng có mục đích đó, truyền thanh cũng có mục đích đó. Mà bạn cũng phải làm như vậy mới chiếm được sự chú ý của mọi người.

Những người bán hàng biết rõ điều đó và ta phải bắt chước họ. Một nhà chế thuốc giết chuột, phân phát cho những người mua buôn, một dụng cụ để bày hàng, trong đó có hai con chuột sống. Trong tuần lễ bày hai con chuột đó ra, số hàng bán được tăng lên năm lần.

Một hãng lớn nọ, chế dầu thơm phái ông James B.Boynton điều tra về tình trạng của các mỹ phẩm (như phấn, son, dầu thơm, kem) trên thị trường vì có người báo trước chắc chắn sẽ có những nhà cạnh tranh phá giá các món đó.

Nhà kinh doanh đó không bằng lòng cách ông Boynton điều tra. Ông này kể lại: "Ông ấy chỉ trích những phương pháp tôi đã dùng. Tôi bênh vực những phương pháp đó. Chúng tôi tranh biện. Sau cùng ông ta phải nhận rằng tôi có lý, nhưng lúc đó tôi phải ra về, không kịp cho ông ta biết kết quả cuộc điều tra của tôi.

Lần sau lại, tôi không mất công đưa con số và dẫn chứng làm chi. Tôi quyết định kích thích óc tưởng tượng của ông.

Vô phòng giấy của ông, tôi thấy ông đương bận kêu điện thoại. Trong khi ông nói, tôi trút vali của tôi lên trên mặt bàn: 32 lọ kem thoa mặt, đều của những hàng cạnh tranh mà ông biết.

Trên mỗi lọ, tôi đã dán một miếng giấy tóm tắt, một cách linh động và rõ ràng, kết quả của cuộc điều tra của tôi về thứ kem đó.

Kết quả ra sao? Tức thì hết tranh biện. Ông ta cầm một lọ rồi tới lọ khác, đọc miếng giấy; hỏi tôi vài câu rồi chúng tôi trò chuyện thân mật. Ông bằng lòng lắm. Đáng lẽ cho tôi nói có 10 phút như lần trước thôi, thì ông giữ tôi lại tới một giờ mà chúng tôi nói vẫn chưa hết chuyện.

Cũng là những tài liệu lần trước, nhưng lần này tôi biết kích thích thị giác và óc tưởng tượng của ông, mà kết quả khác xa như vậy đó!

Vậy, muốn cho người ta nghe theo bạn, bạn phải làm đúng quy tắc thứ mười một:

"Kích thích thị giác và óc tưởng tượng của họ".

09 -

Chương Mười Hai

Khi mọi cách đều vô hiệu bạn hãy thử cách này xem sao

Charlesschwab, người tin cẩn của Andrew Carnegie, ông vua Thép, có một người đốc công để cho thợ làm không hết số công việc đã định.

Ông Schwab hỏi người đó:

- Không hiểu tại sao một người có tài như thầy mà không làm cho nhân viên của mình có một năng lực sản xuất khá hơn được?

Người kia đáp:

- Tôi cũng không hiểu tại sao nữa. Tôi đã dùng đủ mọi chước: hết khuyến khích, rồi kích thích, rồi rầy mắng, chửi rủa, dọa đuổi... vô hiệu.

Câu chuyện đó xảy ra hồi chiều, trước khi kíp làm đêm tới xưởng.

Ông Schwab nói:

- Thầy đưa tôi một cục phấn. Ngày hôm nay đổ khuôn được mấy lần?

- Sáu lần.

Chẳng nói, chẳng rằng, ông Schwab viết số 6 lên trên đất rồi đi.

Khi kíp làm đêm tới, thấy con số, họ hỏi nghĩa gì vậy. Những người thợ khác đáp: "Ông chủ tới, hỏi chúng tôi, hôm nay đổ vô khuôn được mấy lần; chúng tôi đáp 6 lần và ông viết số đó lên đất".

Sáng hôm sau, ông Schwab trở lại. Con số 6 hôm trước đã có ai bôi đi, viết con số 7 thay vào.

Khi bọn thợ làm ngày tới, thấy con số 7. "A! Tụi làm đêm tự cho giỏi hơn tụi mình sao! Rồi coi!". Họ hăng hái làm việc và hết ngày, họ để lại sau họ một con số "10" kếch xù và ngạo nghễ. Và cứ mỗi ngày mỗi tiến như vậy...

Chẳng bao lâu xưởng đó, trước kia sản xuất thấp nhất, bây giờ đứng đầu trong nhà máy.

Lời kết luận? Đây, chính lời của ông Charles Schwab nói:
"Muốn có kết quả, bạn phải khuyến khích lòng ganh đua, không phải lòng ganh đua ti tiện để kiếm tiền, mà một lòng ganh đua cao thượng hơn, lòng muốn mỗi ngày mỗi tiến, chẳng những thắng người mà thắng cả chính mình nữa".

Những sự thách đố như vậy bao giờ cũng kích thích được một cách chắc chắn những người có tâm huyết.

Không có một cuộc thách đố như vậy. Theodore Roosevelt không khi nào làm Tổng thống Huê Kỳ được.

Mới đại thắng được quân Y Pha Nho ở đảo Cu ba về, "kỵ sĩ vô úy" đã được bầu ngay làm Thống đốc Nữu Ước. Những kẻ thù của ông kiếm chuyện rằng ông chỉ là một kẻ ngụ cư và như vậy không đủ điều kiện được bầu làm thống đốc. Ông sợ hãi, muốn rút đơn ứng cử ra. Lúc đó, Thomas Collier Platt thách ông bằng một giọng sang sảng giữa hội nghị: "Vị anh hùng ở núi San Juan mà nhút nhát như vậy sao?".

Roosevelt tức khí, chịu tranh đấu... Về sau ra sao trong sử đã có chép. Không những lời thách đố đã thay đổi cả đời ông mà còn có ảnh hưởng lớn tới tương lai của quốc gia nữa.

Al Smith cũng như Charles Schwab, như Platt, biết rõ năng lực vô biên của sự khêu gợi tức khí.

Hồi ông còn làm Thống đốc Nữu Ước, nhà khám Sing Sing thiếu người giám đốc. Trong công việc đó, đã có nhiều sự lạm dụng, nhiều sự đồi bại... Phải đặt vào chỗ đó một người cương quyết, gang thép mới được.

Nhưng kiếm ai đây?... Al Smith cho gọi Lewis E. Lawes coi khám New Hampton lại. Khi Lawes tới, ông hỏi bằng một giọng vui vẻ: "Sao? Tôi để ông giám đốc khám Sing Sing, ông nghĩ sao? Phải có một người giỏi mới được".

Lawes sững sờ, không biết đáp ra sao. Ông biết rõ những nguy hiểm tại khám Sing Sing và chức đó không vững vàng gì; muốn yên thân phải biết theo chiều gió của chính trị.

Các ông giám đốc khám Sing Sing không giữ chức lâu bao giờ. Có ông ở vỏn vẹn có ba tuần. Ông Lawes chỉ muốn một nơi nào chắc chắn. Có nên thử liều hay không? Ông Smith thấy do dự như vậy, ngả lưng trên ghế, mỉm cười nói: "Này ông bạn, tôi biết là ông sợ. Khám đó khó lắm. Chỉ có một người đại tài mới giữ vững được địa vị đó".

Ông Smith đã dùng cách thách đố. Tức thì ông Lawes thấy ham thích, muốn làm một việc mà chỉ một người đại tài mới làm nổi.

Ông nhận lời và... giữ chức giám đốc khám Sing Sing rất lâu. Hoạn đồ của ông rực rỡ. Ông viết một cuốn sách: "Hai vạn năm ở Sing Sing" được hoan nghênh vô cùng, diễn thuyết nhiều lần trước máy truyền thanh về đời sống trong các khám. Phương pháp thuần hóa tội nhân của ông đã có những kết quả dị thường.

Harvey Firestone, nhà sáng nghiệp một kiểu vỏ xe hơi, nói: "Tôi đã nghiệm thấy rằng tiền bạc không đủ ràng buộc người có tâm huyết. Họ đam mê sự mạo hiểm, sự tranh đấu hơn. Những kẻ ưa thành công, đều ưa những cơ hội làm rõ ràng giá trị của họ, những dịp để tiến tới và để thắng. Tất cả những cuộc cạnh tranh đều chỉ có mỗi một nguyên động lực sau này: ý muốn vượt kẻ khác và tỏ giá trị của mình ra".

Vậy muốn dẫn dụ những người có tâm huyết, hạng người có chân giá trị, bạn hãy:

"Thách đố họ, khêu gợi tức khí của họ".

Đó là quy tắc thứ 12.

Mười hai cách làm cho người khác nghe theo mình

1. Chỉ có mỗi một cách thắng trong một cuộc tranh biện, là tránh nó đi.
2. Trọng ý kiến của người. Đừng bao giờ bảo họ rằng họ lầm.
3. Nếu bạn lầm, thì bạn vui vẻ nhận ngay đi.
4. Nên ôn tồn ngọt ngào, không nên xẵng.
5. Đặt những câu vấn làm sao cho tự nhiên người ta phải đáp "có".
6. Để người ta nói cho thỏa thích đi.
7. Để cho họ tin rằng, chính họ phát khởi ra ý kiến mà bạn đã dẫn khởi ra cho họ.
8. Thành thật gắng sức xét theo quan điểm của người.
9. Ai cũng thèm khát được người khác quý mến, hiểu biết và thương hại mình nữa. Vậy bạn tặng họ những thứ đó đi.
10. Gợi tới tình cảm cao thượng của người.

11. Kích thích thị giác và óc tưởng tượng.

12. Thách đố khêu gợi tức khí những người có tâm huyết

PHẦN THỨ TƯ

Chín cách sửa tính người mà không làm cho họ giận dữ, phật ý

Chương Một

Nếu bạn bắt buộc phải chỉ trích, thì xin bạn bắt đầu như sau này

Hồi Calvin Coolidge còn làm Tổng thống Huê Kỳ, một người bạn tôi được mời lại Bạch cung, vô phòng ông vừa đúng lúc ông nói với cô thư ký của ông rằng: "Chiếc áo cô bận hôm nay thiệt đẹp... Cô có duyên lắm...".

Ông vốn ít nói. Chưa bao giờ người ta nghe ông khen những người giúp việc ông như vậy. Thiệt lạ lùng, thiệt bất ngờ, tới nỗi cô thư ký thẹn thùng đỏ mặt lên.

Ông Coolidge nói tiếp: "Lời tôi khen đó, cô đừng lấy làm tự phụ lắm; tôi chỉ muốn làm vui lòng cô thôi... Từ nay tôi muốn khi đánh máy, cô để ý tới những dấu chấm câu hơn chút nữa".

Phương pháp đó tuy kém kín đáo, nhưng tâm lý thật sâu sắc. Sau khi được nghe lời khen rồi, ta thấy những lời trách không khó chịu lắm. Người thợ hớt tóc, thoa xà bông thiệt kỹ rồi mới cạo râu.

Phương pháp đó, ông Mc. Kinley dùng năm 1896; khi ông dự bị cuộc vận động tuyển cử của ông để làm Tổng thống. Một trong những người cộng tác với ông, viết một bài diễn văn mà người ấy tự cho rằng hùng hồn bằng tất cả những bài của Cicéron, Démosthène và Daniel Webster hợp lại.

Vẻ tự đắc hiện trên mặt, người đó đọc cho ông Mc. Kinley nghe tác phẩm bất hủ của mình. Thiệt ra bài đó có giá trị, nhưng dùng không đúng trường hợp, sẽ làm cho người ta la ó, phản đối, chế giễu, nhưng ông Mc. Kinley không muốn phạm lòng tự ái, cũng không muốn làm cụt hứng người đó. Nhưng dù sao cũng phải chê. Ông xử trí khéo léo như vầy; ông khen lớn:

"Bài diễn văn của anh thiệt hay; đáng khen lắm; không ai làm hơn được. Trong nhiều trường hợp, một bài như vậy cần lắm. Nhưng trong trường hợp này, nó có thiệt là thích hợp không? Mặc dầu lời lẽ hữu lý và ôn tồn, ta cũng nên đoán trước nó sẽ có tiếng vang gì trong đảng chúng ta. Anh về nhà đi, viết cho tôi bài khác phỏng theo những ý kiến đây này, rồi anh gởi cho tôi một bản nhé".
Người kia vâng lời, theo ý ông và có công giúp ông nhiều nhất trong cuộc vận động bầu cử đó.

Dưới đây là một bức thư mà Tổng thống Lincoln viết ngày 26-4-1863, trong giờ đen tối nhất của cuộc Nam Bắc chiến tranh. Đã 18 tháng rồi, những đại tướng của Ngài cầm đầu quân đội miền Bắc thua hết trận này tới trận khác. Thiệt là một cuộc đâm chém vô lý và vô ích. Cả ngàn lính đào ngũ. Dân tình hoảng sợ. Chính đảng Cộng hòa cũng phản kháng, đòi Ngài từ chức. Ngài nói: "Chúng ta ở ngay bờ một vực thẳm. Thượng đế hình như cũng ghét bỏ chúng ta và tôi không còn một mầm hy vọng nào hết!".

Đại tướng Hooker đã có những lầm lỗi nặng và Tổng thống muốn sửa trị người hữu dõng vô mưu cầm vận mạng của cả một dân tộc đó. Vậy mà trước khi chỉ trích, Ngài khen Hooker ra sao? Lầm lỗi của Đại tướng rất nặng mà Ngài không nói tới ngay bằng một cách tàn nhẫn. Ngài chỉ rất ôn tồn nói: "Ông đã làm vài việc mà tôi không được hoàn toàn vừa ý...". Thiệt là nhã nhặn và lịch thiệp!

Đây, bức thư đó đây:

"Tôi đã để ông cầm đầu đạo binh Potomac. Khi quyết định như vậy, tất nhiên tôi đã căn cứ vào những lý lẽ vững vàng. Nhưng tôi không phải cho ông hay rằng ông đã làm vài điều mà tôi không được hoàn toàn vừa ý.

Tôi tin rằng ông là một quân nhân can đảm và có tài dụng binh. Tự nhiên, tôi trọng những tài ba đức tính đó.

Tôi cũng tin rằng ông không vừa cầm quân, vừa làm chính trị, mà như vậy là phải. Ông có đức tự tin, đức đó quý lắm, nếu không phải là cần thiết.

Ông có xa vọng. Xa vọng mà giữ được trong những giới hạn cho vừa phải thì tốt nhiều hơn là hại. Nhưng tôi biết rằng xa vọng của ông đã đưa ông tới sự dùng đủ mọi cách để cản trở Đại tướng Burnside; như vậy ông đã làm hại lớn cho nước chúng ta và cho một người bạn cầm quân đáng trọng và đáng khen của ông.

Mới rồi ông có nói - tôi biết chắc như vậy - rằng quân đội và chính phủ đều cần có một người độc tài cầm đầu.

Không phải vì ông có ý tưởng đó mà tôi tin dùng ông. Chính ra, dù ông có ý tưởng đó, tôi cũng vẫn có gan dùng ông. Ông cũng hiểu vậy chứ?
Chỉ những đại tướng thắng trận mới có thể đòi làm nhà độc tài được. Bây giờ tôi hãy xin ông thắng trận trước đã, còn vấn đề độc tài, chúng ta sẽ bàn sau.

Chính phủ sẽ hết sức bênh vực ông, nghĩa là không hơn cũng không kém các đại tướng khác. Nhưng tôi ngại rằng cái phong trào chỉ trích và nghi ngờ các vị chỉ huy mà ông rải rác trong quân đội sẽ trở lại hại ông. Tôi sẽ hết sức giúp ông để triệt cái thói đó đi.

Quân đội mà có tinh thần đó thì ông - mà cả Nã Phá Luân tái sinh nữa - cũng không thể bắt họ gắng sức được. Ông nên coi chừng hữu dõng vô mưu. Nhưng ông phải cương quyết; luôn luôn dụng tâm mãnh tiến và đem đại thắng về cho chúng tôi".

Tôi hiểu bạn lắm. Bạn không phải là một Coolidge, một Mc. Kinley hay một Lincoln. Điều bạn muốn biết là làm sao áp dụng phương pháp đó vào công việc làm ăn hàng ngày được. Đây, xin bạn nghe chuyện ông Gaw, kiến trúc sư giúp việc cho một hãng thầu khoán lớn về nhà cửa. Ông Gaw là một người thường như bạn và tôi.

Hãng của ông cậy ông cất ở Philadelphie một ngôi nhà lớn, hẹn phải cho xong một thời hạn nhất định. Mọi việc tiến hành thuận tiện. Nhà cất gần xong rồi thì thình lình nhà chế tạo những đồ đồng để trang hoàng phía trước nhà, cho hay rằng không giao những đồ đồng đó y hẹn được. Sao? Cả một tòa nhà vì vậy mà phải trễ sao? Phải bồi thường lớn và sai hẹn, sẽ lỗ vốn lớn, bao nhiêu sự khó khăn! Mà chỉ vì mỗi một người!

Gọi điện thoại... Tranh biện... trách mắng... Đều vô hiệu. Hãng bèn sai ông Gaw lại Nữu Ước vô tận hang để làm xiêu lòng con cọp đó.

Khi ông vô phòng giấy nhà chế tạo đó, ông nói:

"Ông có biết rằng ở Brooklyn này, không có ai trùng tên với ông không?".

Người kia ngạc nhiên: "Không, tôi không hay đấy". Ông Gaw tiếp: "Tôi cũng mới hay đây, khi kiếm địa chỉ của ông trong Điện thoại niên giám".

Nhà chế tạo lấy cuốn niên giám và tìm kiếm kỹ lưỡng, rồi nói với một giọng tự đắc rõ rệt:
"Quả thật tên tôi hơi lạ. Họ tôi gốc ở Hòa Lan qua cư trú ở đây gần được hai trăm năm rồi".

Trong vài phút, ông ta vui vẻ kể về cha mẹ và tổ tiên ông. Khi ông ta nói xong, ông Gaw khen nhà máy của ông ta và kết luận:

- Nhà máy đó vào hạng sạch sẽ nhất, khéo tổ chức nhất trong số các nhà máy mà tôi đã được thấy. Nhà kỹ nghệ nói:

- Tôi đã suốt đời dựng nó lên, sửa sang nó và tôi lấy làm tự đắc vì nó lắm... Ông muốn đi thăm các xưởng của tôi không?

Ông Gaw, từ đầu đến cuối trầm trồ khen máy móc, phương pháp làm việc và giảng giải tại sao ông cho là hơn những nơi khác. Ông nhận thấy vài bộ phận đặc biệt: nhà kỹ nghệ khoe tự ông ta sáng tạo ra và tả tỉ mỉ về những động tác của nó ra sao.

Sau cùng, ông ta cố mời ông Gaw dùng bữa trưa với ông ta. Bạn nhận kỹ, từ đâu tới đó, chưa có nửa lời về mục đích của cuộc thăm viếng.

Sau bữa, nhà kỹ nghệ nói: "Thôi nói về việc ông đi. Tất nhiên tôi hiểu tại sao ông lại đây. Tôi không ngờ rằng ông nói chuyện vui vẻ như vậy. Ông có thể trở về Philadelphie. Tôi hứa với ông rằng những đồ đồng của ông sẽ làm và giao đúng hẹn, dù tôi phải ngưng hết thảy những công việc khác lại".

Ông Gaw không đòi mà được. Nhà kỹ nghệ giữ lời hứa và tòa nhà cất xong đúng hẹn.

Nếu ông Gaw dùng những phương pháp kịch liệt mà người ta thường dùng trong những trường hợp đó thì có trôi chảy được như vậy không?

Vậy, muốn cải thiện người mà không làm cho người đó phật ý, giận dữ, bạn hãy:

"Bắt đầu câu chuyện bằng cách tặng người đó vài lời khen thành thật".

Đó là quy tắc thứ nhất.

Chương Hai

Chỉ trích cách nào mà khỏi gây thù oán?

Charles Schwab, cánh tay mặt của Andrew Carnegie, ông vua Thép, nhờ thiệp thế mà khéo ngoại giao mà được hết thảy mọi người quý mến. Một buổi trưa, có việc đi qua các xưởng của ông, ông bắt gặp một nhóm thợ đương hút thuốc, mà ngay trên đầu họ có tấm bảng đề "Cấm hút thuốc". Ông Schwab xử trí ra sao? Ông có chỉ tấm bảng mà la lên: "Các anh không biết đọc ra sao?". Không! Ai kia thì xử sự như vậy, chứ ông Schwab thì không bao giờ. Ông lại gần họ, đưa cho mỗi người một điếu xì gà rồi nói: "Xin anh em vui lòng ra ngoài kia hút".

Nhóm thợ hiểu rằng ông biết họ đã phạm luật của xưởng nên nhắc khéo họ. Họ càng quý mến ông, vì chẳng những ông không đả động tới điều lệ, còn mời họ hút thuốc, làm cho họ cảm động mà thấy ông nể nang họ. Ai mà không mến một người như vậy?

John Wanamaker, là chủ nhiệm cửa hàng lớn trong tỉnh Philadelphie, cũng dùng phương pháp đó. Ông có thói quen mỗi ngày đi dạo qua hết các gian hàng của ông. Một lần ông thấy một bà khách đứng đợi tại một gian hàng mà chẳng ai tiếp bà hết. Các cô bán hàng còn mải cười giỡn, chuyện trò trong một xó. Ông Wanamaker không nói chi hết, nhẹ nhàng tiến lại quầy hàng, đích thân tiếp bà khách hàng, rồi đem giao món hàng bà đã lựa cho một cô làm công để gói lại... đoạn tiếp tục đi.

Một vị mục sư nổi danh ở Huê Kỳ, ông Lyman Abbott, khi nhận chức, phải đăng đàn thuyết pháp tỏ ý ai điếu và ca tụng công đức vị mục sư tiền nhiệm mà hồi sanh tiền vốn có tài hùng biện.

Vì quyết tâm tỏ tài, ông ra công gọt giũa bài thuyết pháp của ông còn tỉ mỉ hơn văn sĩ Flaubert nữa. Khi viết xong, ông đọc cho bà mục sư nghe. Bài đó chẳng hay ho gì, cũng như phần nhiều những bài diễn văn soạn sẵn.

Bà Abbott, nếu vụng xử, ắt đã nói: "Này, mình, bài đó tệ quá... không được đâu!... Thiên hạ sẽ ngủ gục mất. Nó tràng giang đại hải như một bộ bách khoa tự điển vậy. Mình thuyết giáo đã lâu rồi mà sao còn dở vậy? Thì mình cứ nói tự nhiên, dùng ngôn ngữ của mọi người có hơn không? Nếu mình đọc bài đó ra, thì sẽ tai hại cho mình lắm đa!...".

Bà mục sư có thể nói như vậy được. Nhưng rồi sẽ xảy ra sự chi, chắc bạn đã đoán được. Chính bà cũng biết vậy nữa. Cho nên bà chỉ nói rằng bài diễn văn đó, nếu cho đăng vô Tạp chí Bắc Mỹ thì tuyệt. Nghĩa là bà kín đáo vừa khen, vừa chê bai đó không thích hợp với công việc thuyết giáo. Ông Lyman Abbott hiểu ý, xé bài văn đã tốn nhiều công đó và chẳng cần soạn trước, ông đăng đàn thuyết giáo.

Vậy, muốn thay đổi hành động của một người mà không làm phật ý họ và cũng không gây thù oán:

Bạn hãy nói ý cho họ hiểu lỗi của họ.

Đó là quy tắc thứ hai

Chương Ba

Hãy tự cáo lỗi trước đã

Cách đây vài năm, cháu gái tôi, Joséphine Carnegie, rời quê hương tới làm thư ký cho tôi tại Nữu Ước. Hồi đó cháu 19 tuổi, mới ở trường ra, nghĩa là không có một chút xíu kinh nghiệm nào về thương mãi. Hiện nay cháu đã trở nên một trong những thư ký hoàn toàn nhất mà tôi được biết. Nhưng hồi mới ư?... Hồi mới thì cháu... còn cần phải học rất nhiều.

Một hôm, tôi đã định rầy cháu, nhưng suy nghĩ lại, tự nhủ: "Khoan đã, Dale Carnegie à... Tuổi anh gấp đôi tuổi nó. Anh kinh nghiệm cả vạn lần hơn nó. Anh bắt nó có quan điểm của anh, có trí xét đoán của anh sao được, tuy rằng anh còn tầm thường lắm đấy! Nhớ lại chút coi! Hồi anh 19 tuổi, anh đã làm những chi nhỉ? Anh có nhớ đã làm việc đó... rồi việc đó nữa không...?".

Sau khi cân nhắc kỹ, một cách chân thành và vô tư, tôi phải kết luận rằng cháu Joséphine còn giỏi hơn tôi khi tôi bằng tuổi cháu, mà tôi phải thú nhận rằng như vậy không phải là một lời khen cháu đâu.

Nhưng lần sau, mỗi khi tôi bắt buộc phải rầy cháu, tôi bắt đầu như vầy: "Cháu đã lầm lỗi, nhưng có Trời Phật biết cho, hồi xưa chú còn lầm lỗi nặng hơn cháu nhiều. Phải lớn tuổi mới biết xét đoán được. Hồi chú bằng tuổi cháu, chú vô lý hơn cháu nhiều. Chú đã làm nhiều cái bậy đến nỗi chú không dám chỉ trích một ai hết. Nhưng, cháu thử nghĩ giá làm như vầy, có phải khôn hơn không?...".

Nếu ta khiêm tốn nhận trước rằng ta cũng chẳng hoàn toàn gì rồi mới trách kẻ khác, thì kẻ đó không thấy khó chịu lắm.

Vị Vương hầu khôn khéo Von Bulow đã hiểu phương pháp đó là quan trọng từ năm 1909. Lúc đó ông làm Tể tướng dưới triều Hoàng đế Guillaume II, vị Hoàng đế cuối cùng của nước Đức, ngạo mạn, kiêu căng thường tự khoe rằng lục quân và hải quân của mình đủ sức "đánh tan lũ mèo rừng".

Một chuyện lạ lùng xảy ra, Hoàng đế tuyên bố những lời không thể tưởng tượng được, làm rung động cả châu Âu và vang lên khắp bốn phương trời. Những lời điên rồ hợm hĩnh và vụng dại đó, ông tuyên bố giữa công chúng, trong khi ông qua thăm Anh hoàng; ông lại cho phép tờ báo Anh Daily Telegraph công bố lên mặt báo nữa. Ông tuyên bố rằng ông là người Đức độc nhất có cảm tình với người Anh, rằng ông sẽ tăng cường hải quân của ông để chống với Nhật Bản, rằng chỉ nhờ sự can thiệp của ông mà Anh quốc mới khỏi bị đè bẹp dưới sự đô hộ của Nga, Pháp, rằng Anh thắng được quân Boers ở Nam Phi là nhờ trận đồ của ông, và còn nhiều hơn nữa...

Từ 100 năm, chưa thấy ông vua nào giữa thời bình mà tuyên bố những lời lạ lùng như vậy. Cả châu Âu giận dữ ồn ào, như bầy ong vẽ vỡ tổ. Nước Anh khích nộ sôi nổi. Các nhà chính trị Đức hoảng sợ. Giữa sự kinh ngạc của mọi người, Hoàng đế đâm hoảng, cậy Vương hầu Von Bulow nhận giùm hết trách nhiệm thay vua. Ông muốn Tể tướng bố cáo rằng chính Tể tướng đã khuyên ông tuyên bố những lời lạ lùng đó.

Von Bulow cãi:

- Tâu Bệ hạ, thần tưởng không một người nào ở Anh cũng như ở Đức, lại có thể tin rằng thần đã khuyên Bệ hạ như vậy được.

Chưa dứt lời thì Von Bulow đã tự biết mình lỡ lời. Hoàng đế đùng đùng cơn giận:

"Thì ngươi nói phắt rằng ngươi coi ta ngu như lừa, đã làm những lỗi mà ngươi, ngươi không khi nào làm!".

Von Bulow biết rằng đáng lẽ phải khen trước đã rồi mới chê, nhưng trễ quá rồi, chỉ còn mỗi một cách vớt vát là: đã lỡ chê trước thì phải khen sau vậy; và năng lực của lời khen thiệt mạnh, kết quả dị thường:

Tể tướng kính cẩn trả lời:

"Thần đâu dám có ý đó. Bệ hạ hơn thần về nhiều phương diện. Không những hơn về vấn đề binh bị và hải quân - điều đó đã đành - mà hơn cả về khoa vật lý học nữa. Thần đã từng khâm phục nghe Bệ hạ giảng về phong vũ biểu, về vô tuyến điện tín hoặc về quang tuyến X nữa. Thần tự thấy xấu hổ, vì chẳng biết chút chi về hóa học và vật lý học, không thể phân tích được một vấn đề giản dị nhất của khoa học. Nhưng bù vào đó, thần cũng biết chút ít về sử ký và có lẽ có vài đức tính khả dĩ có thể dùng được trong chánh trị và ngoại giao".

Hoàng đế tươi như hoa. Von Bulow tự nhún để khen ngợi, biểu dương Người, và Hoàng đế đại xá cho hết, vui vẻ truyền: "Trẫm và ngươi không nên rời nhau. Trẫm đã chẳng nói rằng Trẫm và ngươi bổ sung lẫn cho nhau sao?".

Rồi Hoàng đế siết chặt tay Von Bulow, không phải một mà nhiều lần, Guillaume II đã xúc động tới nỗi, trong ngày đó, có lần giơ hai quả đấm lên nói:

"Nếu kẻ nào đó nói bất kỳ điều gì xúc phạm tới Vương hầu Von Bulow, thì Trẫm sẽ thoi vào mặt nó!".

Von Bulow đã biết chữa lỗi lại liền. Nhưng con cáo già đó cũng đã lầm lỡ; đáng lẽ là phải bắt đầu tự cáo những khuyết điểm của mình và ca tụng Guillaume II đã, thì ông đã lỡ tỏ trước rằng ông chê vua vụng dại không biết giữ gìn lời nói.

Chỉ có vài lời tự nhún và khen ngợi mà Von Bulow đã làm cho một ông vua kiêu căng đương bị xúc phạm biến thành một bạn thân, tận tâm với mình. Phương pháp đó đối với một vị Hoàng đế còn có hiệu quả như vậy, thì bạn thử tưởng tượng đối với chúng mình đây, còn hiệu quả tới đâu. Sự nhũn nhặn và biết khâm phục, khéo dùng cho vừa phải và đúng trường hợp, giúp chúng ta làm được những việc phi thường trong đời chúng ta.

Vậy muốn thay đổi thái độ của người khác mà không làm cho họ phật ý, giận dữ, bạn phải theo quy tắc thứ ba sau này:

Trước khi chỉ trích ai, bạn hãy tự thú nhận những khuyết điểm của bạn đã".

Chương Tư

Đừng ra lệnh

Một người, trong ba năm làm việc chung một phòng với nhà kinh tế học trứ danh Owen D. Young, người đã lập ra kế hoạch Young, nói rằng không hề nghe thấy ông ra lệnh cho ai hết. Ông Young chỉ bảo, đề nghị, tuyệt nhiên không truyền lệnh. Chẳng hạn không khi nào ông nói: "Làm cái này", "Làm cái kia...", "Đừng làm cái này hay cái kia". Không, ông nói: "Thầy có thể nghiên cứu việc này được...", "Thầy cho rằng như vậy nên không?". Sau khi đọc cho người ta đánh máy một bức thư, ông thường hỏi các người giúp việc ông: "Như vậy được không? Khi người giúp việc trình ông bản thảo một bức thư để xin ông sửa cho, ông chỉ bảo: "Có lẽ nên sửa lại câu này như vầy...".

Luôn luôn ông để cho những người giúp việc ông có nhiều sáng kiến, không bao giờ ông tỏ vẻ bắt buộc họ làm việc này việc nọ theo ý ông, mà ông để họ hành động theo ý họ. Nếu họ lầm lẫn thì là một cơ hội cho họ tự cải.

Một cách đối đãi như vậy làm cho người ta vui lòng tự sửa mình. Lại không làm thương tổn lòng tự ái của người ta, cho người ta nhận thấy sự quan trọng của người ta và như vậy người ta sẽ vui lòng cộng tác với mình, không phản đối mình.

Vậy quy tắc thứ 4 để sửa lỗi người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ là:

"Đừng ra lệnh. Dùng cách đặt câu hỏi để khuyên bảo người ta".

Chương Năm

Giữ thể diện cho người

Mấy năm trước, Công ty Điện khí ở Nữu Ước gặp một việc khó giải quyết: làm sao cho Charles Steinmetz chịu bỏ chức chủ sở đi được. Steinmetz là một thiên tài bậc nhất về điện học, nhưng hoàn toàn bất tài trong công việc chỉ huy một phòng kế toán. Công ty sợ làm phật ý ông vì ông rất cần cho công ty mà lại dễ hờn vô cùng. Các ông giám đốc công ty liền thăng ông lên chức: "Kỹ sư cố vấn của Công ty Điện khí"; chỉ có cái chức là mới, còn công việc vẫn là công việc cũ. Rồi họ lựa một người khác cho chỉ huy phòng kế toán.

Steinmetz sung sướng.

Mà các vị giám đốc cũng vậy!

Khéo xử một cách ngọt ngào, biết giữ thể diện cho Steinmetz, họ đã êm ấm đạt được mục đích, không thiệt hại chút gì hết.

"Giữ thể diện!". Điều đó quan trọng lắm. Vấn đề sinh tử! Vậy mà trong chúng ta, có mấy người biết giữ thể diện cho người khác? Chúng ta chà đạp cảm tình của người, bắt họ theo ý ta, buộc lỗi họ, dọa dẫm họ; chúng ta rầy la con cái hay người giúp việc trước mặt bất cứ ai, không hề nghĩ rằng tự ái của họ đang bị ta chà đạp. Mà có khó khăn gì đâu, chỉ một chút suy nghĩ, vài lời ngọt ngào, một lòng thành thật gắng sức quên mình và hiểu người là đủ làm dịu hẳn vết thương.

Lần sau, chúng ta có bắt buộc phải làm công việc đáng ghét là đuổi một người ở hay một người làm công thì ta nên nhớ điều đó. Đây là nguyên văn bức thư một kế toán viên gởi cho tôi:

"Đuổi người làm công, không phải là một cái thú. Mà bị đuổi lại càng không thú chút nào hết. Công việc của hãng chúng tôi có từng mùa. Cho nên, bắt đầu tháng ba là chúng tôi phải sa thải một số nhân viên đi.

Mãi tới gần đây, chúng tôi vẫn báo tin buồn đó cho những người bị hy sinh bằng cách này:

Ông Smith, mời ông ngồi xuống. Tới mùa hết việc rồi, chúng tôi không có đủ công việc để cậy ông giúp... Chúng ta đã cho ông hay trước rằng công việc ông làm chỉ tạm thời thôi...".
Nhưng người bị mất việc dù sao cũng thất vọng lắm. Họ có cảm tưởng bị bỏ rơi và không thèm giữ một mảy may cảm tình với một hãng đã đối đãi với họ khiếm nhã như vậy.

Sau này, tôi áp dụng một cách lịch sự hơn, đối đãi với họ có lễ độ hơn. Tôi cho mời từng người vô phòng tôi sau khi suy nghĩ kỹ về công việc họ đã giúp tôi trong cả mùa đông, tôi nói với họ như vầy:

"Ông Smith, ông đã đắc lực giúp chúng tôi (nếu quả có vậy). Khi chúng tôi cậy ông đi Nữu Ước, nhiệm vụ không phải dễ mà ông đã thành công được một cách đáng khen; hãng lấy làm vinh dự lắm. Ông có tài, có nhiều tương lai, dù ông làm việc ở đâu cũng vậy. Chúng tôi tin cậy ông và hễ có việc để nhờ ông giúp được, chúng tôi sẽ nghĩ tới ông. Chúng tôi không quên ông...

Kết quả tốt hơn vô cùng. Họ không oán hờn gì hết, họ không cho rằng họ bị chúng tôi phản. Họ hiểu rằng nếu có công việc thì chúng tôi tất giữ họ lại. Và khi chúng tôi cần tới họ, họ vội vàng lại liền, có vẻ cảm ơn chúng tôi lắm".

Ông Dwight Morrow, cựu sứ thần Mexique, đã quá cố, nhạc phụ ông Lindbergh, có một tài dị thường là làm cho hai kẻ thù sắp đà đấm nhau, hòa giải với nhau liền. Ông

làm cách nào? Ông tìm trong quan điểm của hai người, tất cả những chỗ mà ông cho là công bằng, ông đem phô bày ra và ca tụng, không cho ai là trái hết, dù cuộc tranh biện kết cục ra sao cũng vậy.

Đó là quy tắc của mọi sự trọng tài: giữ thể diện cho người ta.

Năm 1922, sau hai thế kỷ oán thù, dân Thổ Nhĩ Kỳ quyết xua đuổi những kiều dân Hy Lạp ra khỏi nước, Mustapha Kémal hô hào quân lính". Hỡi sĩ tốt, mục đích của chúng ta là Địa Trung Hải". Chiến tranh đó giữa Thổ Nhĩ Kỳ và Hy Lạp, là một trong những chiến tranh cận đại đổ máu nhiều nhất. Quân Thổ thắng và khi hai đại tướng Hy Lạp Tricoupis và Dionis lại tổng hành dinh của Kémal để đầu hàng, dân Thổ trút lời nguyền rủa lên đầu họ.

Nhưng Kémal không tỏ ra cho họ thấy rằng ông là người thắng. Những bực vĩ nhân không phí thì giờ tự đắc, khoe những thành công của mình.

Ông bắt tay hai đại tướng đó nói:

"Xin mời hai Ngài ngồi xuống đây, chắc hai Ngài mệt lắm".
Rồi sau khi nói chuyện với họ về trận mạc, ông xoa vết thương tự ái của họ: "Tôi xin lấy tư cách một quân nhân nói chuyện với hai Ngài cũng là quân nhân. Tôi cho chiến tranh là một canh bạc, và những người cao nhất cũng có khi thua".

Vậy, cả tới trong khi nỗi vui mừng thắng trận kích thích ông, mà ông cũng không quên quy tắc quan trọng thứ 5 sau này:

"Giữ thể diện cho người"

Chương Sáu

Khích lệ người ta cách nào?

Tôi đã được biết anh Pete Barlow. Anh chuyên môn dạy chó và ngựa làm trò trong những rạp xiếc. Tôi thích coi anh dạy chó lắm. Khi một con chó hơi tấn tới một chút, anh vuốt ve nó, khen nó, thưởng nó thịt; nói tóm lại, trọng thị sự thành công của nó.

Phương pháp đó không mới mẻ gì. Tất cả những người dạy súc vật áp dụng nó đã nhiều thế kỷ rồi.

Tôi tự hỏi đối với loài người sao chúng ta không dùng cách hợp lý đó? Tại sao ta không dùng thịt thay cho roi, lời khen thay cho lời mắng? Chúng ta nên theo anh Pete Barlow: muốn khuyến khích ai thì dù người đó tấn tới rất ít, ta cũng nên khen. Như vậy chúng ta khích lệ họ cho họ tiếp tục gắng sức.

Lewis E. Lawes, giám đốc khám Sing Sing, công nhận rằng những lời khuyến khích có nhiều kết quả rất tốt, cả với những tội nhân chai nhất. Ông nói trong một bức thư:

"Tôi đã nhận thấy rằng muốn cho tội nhân hợp tác với và trở lại con đường lương thiện thì khen những sự gắng sức của họ, có hiệu quả hơn là rầy, phạt họ".

Tới bây giờ tôi chưa từng bị nhốt khám Sing Sing và không biết bọn tội nhân nghĩ sao. Nhưng chỉ cần ngó về quá khứ của tôi, cũng thấy rằng đời tôi có một đôi khi thay đổi do một lời khen hay khuyến khích. Và bạn có như vậy không?... Quá khứ đầy những thí dụ chứng minh năng lực thần diệu của lời khen.

Năm mươi năm trước, một đứa nhỏ 10 tuổi làm việc trong một xưởng ở Naples. Nó mơ mộng muốn thành một danh ca. Chẳng may, ông thầy đầu tiên dạy nó ca làm cho nó thất vọng: "Giọng mày ca như xé tai người ta". Nhưng má nó, một người nhà quê nghèo an ủi nó, ôm nó vào lòng, bảo rằng bà tin chắc nó có tài và đã thấy nó tiến tới rồi. Bà làm việc cực khổ, nhịn ăn, nhịn mặc, đi chân không, để dành tiền cho con học âm nhạc... Những lời khuyến khích của bà thay đổi hẳn đời đứa nhỏ. Chắc bạn đã được nghe người ta nói tới nó: tên nó là Caruso.

Nhưng hoàn cảnh nó thiệt là trái ngược. Học thì sơ sài, cha bị giam thâu (thiếu nợ mà bị giam) và chính nó nghèo lắm, nhiều khi bị "lửa cơ đốt ruột". Sau cùng, nó kiếm được một việc làm là dán nhãn lên trên những ve thuốc nhuộm trong một kho hàng đầy những chuột cống. Tối, nó ngủ trên một gác thượng ghê tởm, sát mái nhà, cùng với bọn du côn cặn bã của thành Luân Đôn. Nó không tin ở giá trị của nó và sợ người ta chế giễu tới nỗi phải đợi trời tối như mực rồi mới dám lén lút đem bản thảo bỏ vào thùng thư. Hết bản này đến bản khác bị từ chối. Sau cùng, một ngày tươi sáng tới: một truyện nó viết được người ta nhận đăng. Đành rằng người ta không trả nó

một xu nhỏ nào hết, nhưng nó không cần. Nhà xuất bản khen nó, là đủ rồi! Có người nhận là nó có tài rồi! Nó sung sướng tới nỗi nó đi lang thang ngoài phố, hai hàng lệ ròng ròng trên má.

Từ lúc đó, nó hy vọng, tự tin và tương lai của nó thay đổi hẳn. Nhưng nếu không có sự khuyến khích đó thì có lẽ nó còn làm suốt đời trong những nhà máy đầy chuột cống. Người đó, cũng không xa lạ gì với bạn. Chính là văn sĩ Anh Charles Dickens.

Nửa thế kỷ sau, một thanh niên khác ở Luân Đôn làm việc trong một cửa hàng bán đồ nỉ. Dậy từ 3 giờ sáng, quét tiệm và nai lưng ra làm 14 giờ một ngày. Được 2 năm, chịu không nổi, rồi một buổi sáng, không điểm tâm, bỏ nhà ra đi, cuốc bộ trên 20 cây số về thăm bà mẹ làm quản gia cho một chủ điền. Cậu than thở với mẹ, khóc lóc van lơn, thề nhất định tự tử, nếu còn phải bắt buộc bước chân vào cửa hàng đó nữa... Rồi cậu viết một bức thư dài cho ông giáo cũ, thú nhận rằng chịu không nổi đời được nữa, chỉ muốn quyên sinh thôi. Ông giáo hồi âm, an ủi cậu, nói cậu rất thông minh, làm việc lớn được, đời sẽ tươi sáng hơn và cuối thư, cho cậu một chân giáo viên.

Những lời khen an ủi đó, đủ thay đổi đời cậu và có một ảnh hưởng sâu xa trong văn học nước Anh. Thực vậy, từ hồi ấy, nhân vật đó đã viết 77 cuốn sách và dùng ngòi viết mà kiếm được trên một triệu mỹ kim. Chắc bạn viết văn sĩ đó: Chính là H. G. Wells.

Năm 1922, ở Californie có một thanh niên nghèo khổ, sống với vợ. Giọng chàng tốt; chủ nhật hát ở nhà thờ và thỉnh thoảng hát trong những lễ cưới để kiếm vài mỹ kim. Nhưng khó đủ ăn lắm, chàng nhất quyết xa châu thành về nhà quê mà đời sống ít đắt đỏ. Kiếm được một cái chòi ở giữa vườn nhỏ rồi ở đó. Tiền mướn nhà tuy chẳng là bao, nhưng đối với chàng còn nặng quá; chàng không trả nổi. Thiếu 10 tháng tiền nhà, chàng đành làm trong vườn nho để trả nợ. Nhiều khi đói quá, được ít nho lót lòng chàng mừng lắm. Chàng thất vọng đến nỗi muốn giải nghệ đi bán xe cam nhông... Chính lúc đó, văn sĩ Rupert Hugles nghe chàng ca, khen chàng: "Giọng anh tốt lắm. Anh phải lên Nữu Ước, kiếm thầy học, luyện thêm nó đi...".
Chính lời khen đó đã mở đầu cho quãng đường rực rỡ của chàng. Chàng giãi bày tâm sự với tôi như vậy. Chàng liều mượn hai ngàn rưỡi mỹ kim rồi đi về miền Đông. Thanh niên đó là nhà danh ca Lawrence Tibbett.

Nếu chúng ta biết đem ra ánh sáng những tài năng sâu kín của những người ở chung quanh chúng ta, thì chẳng phải là ta chỉ dẫn đạo, cải thiện, phân phát họ mà thôi, ta còn cải tạo họ nữa.

Bạn cho rằng tôi nói quá ư? Thì đây, xin bạn nghe những lời chí lý sau này của giáo sư William James, một nhà tâm lý có lẽ có tài nhất của châu Mỹ.

"Chúng ta hiện tại ra sao, và chúng ta có thể trở thành một người ra sao, hai trạng thái đó khác nhau xa lắm, cũng như một người chập chờn nửa thức nửa ngủ, so với một người tỉnh táo hẳn hoi vậy.

Chúng ta chỉ dùng một phần nhỏ những khả năng vật chất và tinh thần của chúng ta. Nói chung thì loài người sống mà bỏ phí ít nhiều khả năng lắm. Có đủ bảo vật mà không dùng tới".

Bạn cũng có "Những bảo vật mà bạn không dùng tới", hoặc không biết lợi dụng nó tới cực độ. Trong những bảo vật đó, có khả năng huyền diệu khích lệ người khác bằng những lời khuyến khích thành thật và khả năng làm cho họ biết những năng lực tiềm tàng của họ.

Vậy muốn thay đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ, bạn phải:

"Lấy công tâm nhận những sự gắng sức của họ, khen những tấn tới nhỏ nhất của họ. Lời khuyến khích của bạn phải thành thật và nhân từ".

Đó là quy tắc thứ 6.

Chương Bảy

Vị tri kỷ giả, dụng

Một bà bạn tôi ở Nữu Ước, bà Gent, mướn một người ở gái và hẹn chị ta thứ hai sau lại bắt đầu làm việc. Trong thời gian đó, bà kêu điện thoại hỏi một người chủ cũ về hạnh kiểm của chị ta. Người chủ đó không hài lòng về chị ta lắm... Nhưng khi chị lại, bà Gent nói: "Chị Nellie, hôm nay tôi kêu điện thoại hỏi bà chủ cũ của chị. Bà ấy nói chị ngay thẳng và đứng đắn, giỏi làm bếp và khéo săn sóc trẻ em. Nhưng bà ấy có thêm rằng, chị không siêng năng, nhà không bao giờ lau chùi kỹ. Riêng tôi, tôi tin rằng bà ấy nói quá đáng. Tôi coi người chị cũng biết chị cẩn thận. Chị sửa soạn thật gọn gàng. Tôi chắc rằng chị chăm nom nhà cửa không có chỗ nào đáng chê, cũng như cách ăn bận của chị vậy. Rồi chị coi, chắc chắn chị sẽ vừa ý tôi lắm".

Và mọi sự được vừa ý thiệt. Chị Nellie muốn xứng đáng với lời khen của bà chủ. Và chị xứng đáng thiệt. Nhà cửa sạch bóng. Mỗi ngày chị làm phụ một giờ nữa để cọ, lau, chứ không chịu để cho bà Gent thất vọng.

Ông hội trưởng Công ty Baldwin sản xuất đầu xe lửa nói:

"Những người đã trọng ta, mà ta lại biết mến tài họ, thì dễ chỉ huy họ lắm".

Tóm lại, nếu bạn muốn cho ai phát triển một đức tính nào, bạn nên hành động như đức tính đó đã là một đặc sắc rõ ràng nhất của người đó. Shakespeare nói: "Nếu bạn

còn thiếu một đức tính, cứ xử sự như đã có nó rồi". Muốn cải thiện một người, bạn cứ ra vẻ tin người đó có đức tính này đức tính nọ đi. Tỏ ra tin cậy người đó đi, khen họ đi: Họ sẽ gắng sức phi thường để xứng đáng với lời khen của bạn.

Trong cuốn "Ký ức cuộc đời sống chung với Maeterlinck", bà Georgette Leblanc kể chuyện một sự thay đổi dị thường trong đời một cô bé nước Bỉ.

Bà nói: "Tôi ăn cơm tháng tại một khách sạn gần nhà và họ cho một người hầu gái đem lại nhà tôi. Tên chị là "Marie rửa chén" vì hồi mới vô làm, người ta để chị rửa chén. Chị xấu như quỷ, mắt lé, chân đi chữ bát, gầy giơ xương, đần độn.

Một hôm, trong khi chị đặt bàn, tôi đột ngột bảo chị:

"Chị Marie, chị có rất nhiều chỗ đáng quý, chị có biết không?".

Vì quen giấu tình cảm của mình, chị đứng thừ ra một lúc, câm như hến và trơ như đá. Rồi đặt đĩa lên bàn, chị thở dài, ngây ngô nói: "Thưa bà, thiệt tôi không bao giờ ngờ như vậy". Chị không hỏi thêm một câu, lặng lẽ trở vô bếp và nhắc đi nhắc lại lời tôi đã nói cho mọi người nghe.

Lòng tin của chị mạnh tới nỗi không ai nỡ chế giễu chị, mà từ hôm đó, còn hơi nể chị nữa. Nhưng sự thay đổi lạ lùng nhất, chính là sự biến hóa của thâm tâm chị. Tin chắc rằng chị có nhiều chỗ đáng quý mà không ai biết, chị hăng hái sửa soạn, trau giồi nhan sắc đến nỗi tuổi xuân của chị mà chị quên bẵng đi, trở lại rực rỡ trên nét mặt chị và người ta không thấy chị xấu nữa.

Hai tháng sau, lúc tôi dọn nhà, chị cho tôi hay sắp thành hôn với cháu đầu bếp chánh. Chị ta nói: "Tôi sắp được sang trọng" và cám ơn tôi. Chỉ có một câu ngắn mà thay đổi cả đời chị ta".

Bà Georgette Leblanc đã khen chị Marie và lời khen đó đã thay đổi hẳn người đàn bà đó.

Mới rồi tôi được hầu chuyện một ông giám đốc Công ty "exchange Buffets". Hai mươi sáu tiệm, cao lâu hợp lại thành công ty đó và cùng theo một chính sách đặc biệt, lấy "danh dự" làm trọng.

Trong những tiệm đó, sáng lập từ năm 1885, không bao giờ người ta đưa giấy tính tiền cho khách hàng hết. Bạn muốn kêu món gì thì kêu, ăn xong rồi, bạn tính tiền lấy, rồi khi ra, đem lại quỹ trả. Không kiểm soát gì hết, không có thẻ gì hết.

Tôi ngạc nhiên lắm, hỏi:

"Nhưng ông phải có vài người giám thị chứ? Không thể tin hết thảy các khách ăn được".

- Chúng tôi không có người giám thị nào hết - ông giám đốc trả lời - Có lẽ cũng có người ăn quịt, nhưng chúng tôi không cần biết tới. Chúng tôi chỉ biết rằng chính sách của chúng tôi hẳn có chỗ hay, nếu không thì sao đã thịnh vượng trong nửa thế kỷ nay được?

Tại những cao lâu đó, khách ăn được đãi như người lương thiện, biết trọng danh dự. Cho nên hết thảy, giàu, nghèo, ăn trộm, ăn xin... đều muốn được xứng đáng với lòng tin cậy của chủ tiệm.

Ông Lawes, giám đốc khám Sing Sing còn nói:

"Đối với một quân vô lại, muốn cho được việc, chỉ có mỗi một cách là tỏ vẻ tin cậy nó, đãi nó như một công dân lương thiện và đáng trọng, cứ nhận ngay rằng nó trung thực, đứng đắn. Được bạn tin cậy, nó phỉnh mũi ra và có lẽ gắng sức để được xứng đáng lòng tin đó".

Lời đó hay và đúng đến nỗi tôi muốn nhắc lại đây:

"Đối với một quân vô lại, muốn cho được việc, chỉ có mỗi một cách là tỏ vẻ tin cậy nó, đãi nó như một công dân lương thiện và đáng trọng, cứ nhận ngay rằng nó trung thực, đứng đắn. Được bạn tin cậy, nó phỉnh mũi ra và có lẽ gắng sức để được xứng đáng với lòng tin đó".

Vậy, muốn sửa đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ:

"Bạn gây cho người ấy một thanh danh rồi họ sẽ gắng sức để được xứng thanh danh đó".

Đó là quy tắc thứ 7.

Chương Tám

Hãy khuyến khích người

Một ông bạn của tôi, đã bốn chục cái xuân xanh, gần đây mới đính hôn cùng một cô, và vị hôn thê của ông khuyên ông học khiêu vũ - kể cũng hơi trễ!

Sau ông kể lể tâm sự với tôi:

"Trời biết cho rằng tôi nhảy dở hết chỗ nói. Tôi khiêu vũ theo một lối cổ từ hai chục năm về trước. Cô giáo dạy tôi, nói thẳng cho tôi biết rằng phải quên hết những điều cũ đi để bắt đầu học lại từ đầu. Cô làm tôi hoàn toàn thất vọng. Tôi xin thôi.

Lại học một cô khác. Cô này lấy lòng tôi, có lẽ quá khen tôi một chút, nhưng tôi thích như vậy. Với một giọng tự nhiên, cô nói rằng điệu bộ của tôi có lẽ hơi xưa, nhưng nguyên tắc thì đúng, và muốn học những điệu mới không khó khăn chi hết.

Cô thứ nhất chê tôi mà làm tôi hết muốn học. Cô thứ nhì, trái lại, làm bộ như không thấy những lỗi lầm của tôi mà không ngớt khen những tiến bộ của tôi. Cô nói: "Trời phú cho ông cái giác quan về tiết điệu; ông thiệt là người trời sinh ra để mà khiêu vũ".

Lương tri của tôi bảo tôi rằng trước cũng vậy mà sau này cũng còn như vậy, tôi suốt đời sẽ chỉ là một "thằng" khiêu vũ dở thôi. Nhưng trong thâm tâm tôi, tôi thích tin rằng không biết chừng lời cô đó đúng cũng nên.

Thì cô ta ăn tiền của tôi, phải khen tôi là sự dĩ nhiên... Nhưng nghĩ tới điều đó làm quái gì?

Dù sao đi nữa, từ bữa cô ta cho tôi tin rằng tôi có "giác quan về tiết điệu" thì tôi khiêu vũ khá hơn trước nhiều. Lời đó đã phấn phát tôi, làm cho tôi hy vọng và gắng sức tập tành cho khá thêm lên".

Chê một đứa nhỏ, một đức lang quân hay một người làm công rằng họ đần độn, không có một chút tài năng gì, rằng họ "đầy bị thịt", "đoảng vị", chẳng được việc gì, không hiểu chút chi hết, tức là diệt hết ý muốn tự cải của họ đi.

Nên thử phương pháp ngược lại. Khuyến khích họ nhiều vào; nói rằng công việc dễ làm lắm. Tỏ ra rằng ta tin nơi tài năng họ, rằng họ có tài mà họ không ngờ... và bạn sẽ thấy họ thức suốt đêm để tập tành cho hoàn hảo.
Đó là phương pháp của nhà diễn thuyết Lowell Thomas. Ông đó thực có khiếu, có thiên tài dẫn đạo người. Ông làm cho bạn tự tin. Ông truyền cho bạn lòng tin chắc, sự bạo dạn, sức mạnh, làm cho bạn thay đổi thành một người khác. Mới rồi, tôi đi nghỉ cuối tuần với ông bà Thomas. Trong khi củi cháy lách tách trong lò sưởi, người

ta mời tôi đánh bài bridge. Đánh bài "Bridge"? Không! Không, không, không. Tôi không biết đánh! Không biết chút chi hết. Không thể được!

Ông Thomas bảo tôi: "Này anh Dale. Đánh bridge dễ lắm mà. Chỉ cần có trí nhớ và biết suy xét. Anh đã nghiên cứu về trí nhớ. Đó là sở trường của anh. Anh thử chơi đi, anh sẽ mau biết lắm".

Và, tức thì, không kịp nghĩ ngợi gì hết, tôi đã thấy tôi ngồi vào hội, lần đó là lần thứ nhất trong đời tôi. Ông Thomas chỉ bảo tôi rằng tôi có thiên tư về bài, và đánh bài dễ lắm, là tôi liều chơi liền.

Ely Culbertson là vua bài bridge. Những sách ông viết về nó được hoan nghênh nhiệt liệt và dịch ra mười hai thứ tiếng. Mà ông thú với tôi rằng sở dĩ thành một nhà chuyên môn như vậy chỉ nhờ một người đàn bà khuyến khích.

Ông đã thử đủ nghề nhưng chưa bao giờ có ý dạy đánh bài hết. Không những ông đánh bài thấp mà còn ương ngạnh tới nỗi không ai muốn đánh bài với ông.

Hồi đó ông gặp cô Josephine Dillon, trẻ đẹp, làm giáo sư dạy đánh bài "bridge". Ông thương cô và cưới cô. Cô nhận thấy ông phân tích giá trị từng quân bài kỹ lắm, và biểu ông rằng ông có thiên tư kỳ dị và bất ngờ về lối chơi đó. Đó chỉ là lời khen, không hơn không kém, nhưng lời khen đó đã xoay hẳn cục diện đời ông.

Vậy muốn thay đổi thái độ của một người mà không làm cho người ấy phật ý, giận dữ, bạn phải:

"Khuyến khích họ, tức thì lỗi lầm gì cũng dễ sửa, việc khó khăn gì cũng dễ làm".

Đó là quy tắc thứ tám.

Chương Chín

Làm sao cho người ta vui sướng mà làm công việc bạn nhờ cậy

Hôm đó vào năm 1915. Đã trên một năm, các nước ở châu Âu chém giết lẫn nhau ghê gớm chưa từng thấy trong lịch sử. Châu Mỹ ở trong tình trạng kinh hoảng. Có thể lập lại hòa bình được không? Không ai biết được.

Nhưng Tổng thống Wilson nhất quyết gắng sức làm cho kỳ được. Ông sai một mật sứ đi hội nghị với các nhà cầm đầu châu Âu.

William Jennings Bryan, Tổng trưởng nội vụ, sứ đồ của hòa bình, nóng lòng đi lắm. Ông thấy đó là một dịp phụng sự một lý tưởng cao cả và trở nên bất hủ. Nhưng Tổng thống Wilson lựa một người khác, đại tá House, bạn thiết của ông. Và ông cậy đại tá làm công việc khó khăn là báo tin đó cho Bryan hay.

Đại tá chép cuộc gặp gỡ đó trong nhật ký của ông:

"Bryan thất ý lắm, khi ông hay tin rằng tôi được Tổng thống giao phó cho sứ mệnh mà ông ao ước".

Tôi trả lời ông ta: Tổng thống nghĩ nên giữ kín cuộc vận động đó. Mà nếu Bryan đi, tên tuổi của ông mà ai cũng biết, đủ làm cho người ta chú ý tới và tự hỏi ông tới với mục đích chi đây...".

Nghĩa là đại tá muốn cho ông Bryan hiểu rằng ông là người quan trọng quá, không nên nhận sứ mệnh đó - và ông Bryan hài lòng.

Khôn khéo, lại có nhiều kinh nghiệm, đại tá House đem thực hành một trong những quy tắc lớn nó điều khiển sự giao thiệp giữa loài người. Quy tắc đó là: Làm sao cho người khác thấy vui sướng mà làm công việc bạn cậy họ.

Khi Tổng thống Wilson mời ông Mc. Adoo giúp việc trong văn phòng ông, ông cũng áp dụng quy tắc đó, mặc dù điều ông tin cậy không phải là một sự hy sinh, mà chính là một danh dự vô cùng cho ông Mc. Adoo, ông này thấy vui thích bội phần và kể lại như vầy:

"Ông (Wilson) bảo tôi rằng ông sẽ sung sướng lắm, nếu tôi chịu nhận chức Tổng trưởng Quốc khố. Ngôn ngữ ông thiệt lịch sự: ông cho tôi cảm tưởng rằng nếu tôi chịu nhận vinh dự lớn đó, thì tức là ban cho ông một đặc ân".
Tôi biết một diễn giả được mọi nơi mời đến diễn thuyết. Ông ta không thể làm vừa lòng mọi người được cho nên bắt buộc phải từ chối, nhưng ông từ chối một cách khéo léo đến nỗi người ta vui vẻ ra về. Ông làm cách nào? Tất nhiên ông không nói cụt ngủn rằng ông bận việc lắm... Không. Sau khi cám ơn và tỏ lòng tiếc không nhận lời được, ông vội vàng giới thiệu một người có thể thay ông được. Nghĩa là không để cho người kia có đủ thì giờ thất vọng trước sự từ chối của ông và ông làm cho tư tưởng người đó hướng ngay về diễn giả mà ông giới thiệu.

Ông nói:

"Tại sao ông không cậy ông bạn tôi, Cleveland Rodgers, nhà xuất bản tờ Brooklyn Eagle? Hoặc ông Guy Hickock? Ông ấy đã viết báo 15 năm ở Paris và biết rất nhiều chuyện thú vị... Hay là ông lại hỏi ông Livingston Longfellow xem sao? Chắc ông biết ông ấy có một cuốn phim tuyệt đẹp về những cuộc săn bắn lớn ở ấn Độ...".

Ông Want, quản lý một nhà in lớn ở Nữu Ước, có một người thợ máy mà ông nhất định muốn sửa đổi tính tình. Anh thợ đó phải trông nom cho một loạt máy vừa sắp vừa đúc chữ và nhiều máy khác nữa, sao cho những máy đó chạy đêm và ngày mà không hư hỏng, khỏi ngưng lại. Anh ta phàn nàn công việc nặng nhọc quá, làm việc nhiều giờ quá, và xin thêm người phụ.

Ông Want không cho thêm người phụ, cũng không rút công việc, rút giờ làm việc, mà anh ta vẫn vui lòng. Ông làm cách nào? Ông cho riêng anh ta một phòng giấy với một tấm bảng treo ở cửa đề tên và chức mới của anh. "Giám đốc phòng giữ gìn máy móc".

Thành ra anh thợ máy không phải là một nhân viên hạ cấp, mà ai cũng có quyền sai bảo nữa, anh nay đã nghiễm nhiên là một viên chỉ huy rồi. Người ta đã công nhận giá trị tài năng của anh. Tự thấy cái quan trọng và uy thế mới của mình, anh hài lòng và tiếp tục làm không phàn nàn chi hết.

Bạn cho vậy là con nít ư? Có lẽ là con nít thiệt. Mà người ta cũng đã cho Nã Phá Luân đã dùng phương pháp con nít đó khi ông lập ra huy chương Bắc đẩu bội tinh, phân phát một ngàn năm trăm chiếc cho lính ông và thăng chức "Pháp quốc Thống chế" cho 18 đại tướng, gọi đội quân của ông là "Đại binh".

Ai chế giễu ông rằng dùng đồ lòe loẹt vô dụng đó để thưởng những người đã nhiều lần vào sanh ra tử với ông, ông đáp: "Loài người vẫn bị cai trị bằng những đồ lòe loẹt đó".
Biết cách phân phát chức tước và uy quyền như Nã Phá Luân, thì chúng ta cũng sẽ được những kết quả như vị anh hùng đó.

Trước nhà bà Gent, một bà bạn của tôi, mà tôi đã có dịp nói tới, có một bãi cỏ đẹp mà tụi con nít thường tới giày xéo phá phách mỗi ngày. Mắng, dọa, dỗ dành đều vô hiệu. Tức thì bà thay đổi chiến thuật. Bà kêu đứa nhỏ ngỗ nghịch nhất, tặng cho nó chức "thám tử" và giao cho trách nhiệm đuổi tất cả những đứa vô chơi trên bãi cỏ, bất kỳ là đứa nào. Và vấn đề đó giải quyết xong lập tức. Viên "thám tử" nhóm lửa ở sau nhà, nung một thanh sắt cho tới trắng ra và dọa sẽ dí vào đứa nhỏ nào dám dẫm lên vườn cỏ!

Bản tính loài người như vậy. Cho nên muốn sửa đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ:

"Bạn phải xử trí ra sao cho người đó thấy sung sướng làm công việc mà bạn đề nghị".

Đó là quy tắc thứ 9.

PHẦN THỨ NĂM

Chương độc nhất

Những bức thư mầu nhiệm

Tôi biết bạn nghĩ gì khi đọc đầu đề chương này. Bạn bĩu môi: "Vô lý thượng hạng! Nồng nặc mùi quảng cáo của bọn bán cao đơn hoàn tán và của các "mét" coi chỉ tay đoán vận mạng".

Nếu bạn nghĩ như vậy, tôi không dám cãi. Mười lăm năm trước, có lẽ tôi cũng như vậy, khi đọc một câu như vậy. Bạn hoài nghi ư? Càng tốt! Tôi yêu những người hoài nghi. Tôi gốc gác ở Missouri: như vậy bạn đủ hiểu... Tư tưởng của loài người sở dĩ tiến được chính nhờ bọn tò mò, nhờ các vị thánh Thomas hay ngờ vực, nhờ hết thảy những người không chịu tin vì chưa có chứng cớ rõ ràng.

Tôi muốn thành thực hỏi bạn hai chữ "mầu nhiệm" đó dùng có đúng không? Không - Không được đúng lắm, vì còn ở dưới sự thực xa. Vài bức thư chép lại trong chương này đã có kết quả mà có người cho rằng bội phần mầu nhiệm kia. Và người đó là ai? Chính là ông Ken R.Dyke, một nhà chuyên môn có danh nhất về nghề bán hàng ở Mỹ. Ông trước làm giám đốc thương mãi tại xí nghiệp Johns Manville, hãng làm những mái nhà phòng hỏa và bây giờ chỉ huy phòng quảng cáo tại công ty Palmolive Peet, lại đồng thời làm hội trưởng "Liên đoàn" các nhà quảng cáo nữa. Cứ 100 bức thư mà ông Dyke thường gởi cho các tiệm bán lẻ hàng hãng ông sản xuất, để hỏi thăm tình hình, thì ông chỉ nhận từ 5 tới 8 thư hồi âm, nghĩa là từ 5 tới 8 phần 100. Cho nên ông cho rằng được 15 phần trăm đã là kỳ dị và nếu được 20 phần 100 thì thật là có phép mầu nhiệm.

Vậy mà một bức thư của ông gởi đi có chép lại ở dưới đây, đã được 42 phần trăm thư hồi âm! Nghĩa là mầu nhiệm tới gấp hai. Đó là những chứng cớ mà người ta không thể nhún vai mà không công nhận được. Vả lại không phải chỉ một bức thư đó được cái may mắn bất ngờ đó đâu; cả chục bức thư khác cũng thành công vậy.

Nguyên do ở đâu? Ông Ken Dyke đích thân chỉ cho bạn đây: "Sau khi học những lớp giảng của ông Dale Carnegie, tôi làm cho những bức thư tôi gởi để dò tình hình, công hiệu tăng lên một cách lạ lùng. Tôi hiểu rằng những lý lẽ mà tôi dùng từ trước tới nay hoàn toàn vô ích. Tôi thực hành những quy tắc đã học được, và làm cho công hiệu của những bức thư tôi gởi tăng lên từ 500 tới 800 phần trăm".
Đây, bức thư mầu nhiệm đó đây. Nó làm cho người nhận được vui thích, vì trong thư đã xin người này giúp một việc, một việc nó làm cho người đó thấy sự quan trọng của mình.

Sau mỗi đoạn, tôi có bình phẩm.

"Ông Blank thân mến.

Ông có thể làm ơn giúp tôi vượt một nỗi khó khăn không?

(Ta thử tưởng tượng cảnh đó: một người buôn bán tầm thường ở arizona nhận được một bức thư của một nhà quảng cáo lớn nhất ở Nữu Ước, mà trong thư đó ngay từ câu đầu, nhà quảng cáo đó cậy một việc. Tôi tưởng tượng nhà buôn đó tự nhủ: "Nếu ông ta đương gặp sự khó khăn, thì có thể nhờ cậy mình được. Mình vẫn thích giúp kẻ khác... Nào, coi xem nào, có chuyện chi khó khăn đây?).

Năm ngoái, tôi đã khuyên các ông giám đốc của công ty tôi rằng cách hiệu nghiệm nhất để tăng số hàng bán lẻ là mở một cuộc tuyên truyền kịch liệt suốt một năm để bán trực tiếp, và phí tổn cuộc vận động đó do công ty sản xuất chịu hết.

(Nhà buôn chắc tự nhủ: "Thì đúng rồi, cố nhiên họ phải gánh những phí tổn đó chứ, vì họ thu cả triệu bạc lời, trong khi mình nai lưng ra làm để kiếm từng xu... Rồi sao nữa?).

Mới rồi, tôi gởi một tờ phỏng vấn có nhiều câu hỏi cho 1.000 nhà đại lý đã hưởng lời trong cuộc tuyên truyền đó, và vài trăm bức thư hồi âm tôi đã nhận được chứng tỏ rằng những nhà đại lý rất hài lòng về cách hợp tác đó.

Cho nên chúng tôi đã lập một kế hoạch cổ động mới mà tôi biết rằng sẽ làm ông vui lòng hơn kế hoạch năm rồi nữa.

Nhưng sáng nay, ông hội trưởng của chúng tôi đã nghiên cứu với tôi những tờ báo cáo về kết quả cuộc tuyên truyền trước và cậy tôi cho biết cuộc tuyên truyền đó đã giúp cho hội tăng gia được số hàng bán là bao nhiêu. Vì lẽ đó nên tôi phải nhờ cậy ông giúp tôi trả lời câu hỏi đó.

(Câu này tuyệt: "Tôi phải nhờ cậy ông giúp tôi trả lời câu hỏi đó". Nhà buôn ở arizona nghĩ rằng ông lớn đó biết điều lắm và biết sự xét đoán của thân chủ là có giá trị. Bạn nên nhớ rằng Ken Dyke không hề phí thì giờ khoe sự trọng của ông ta. Trái lại, ông vội vàng tỏ ra rằng ông trông cậy ở sự giúp đỡ của nhà buôn đó nhiều lắm. Ông nhận ngay rằng không có sự giúp đỡ ấy, ông không thể nào viết bài báo cáo cho ông hội trưởng được. Lời lẽ như vậy, thì làm sao nhà buôn ở arizona không hài lòng được? Vì dù sao ông ta cũng chỉ là một người phàm như chúng ta).

Tôi muốn xin ông giúp tôi như vầy:

1. Biên lên bản đồ đính theo đây, tổng số nóc nhà mới hoặc nóc nhà sửa lại mà ông cho là đã bán được, nhờ cuộc cổ động năm ngoái.

2. Cho tôi biết số hàng đã bán như vậy tổng cộng bao nhiêu tiền: con số ông cho càng đúng càng hay.

Nếu ông giúp tôi việc đó, tôi sẽ lấy làm quý hóa lắm và mang ơn ông vô cùng.

Kính chào...

(Bạn nên để ý rằng, trong đoạn cuối đó, hai chữ "tôi" và "ông" quan trọng khác nhau. Chữ "tôi" phải đọc nho nhỏ mà chữ "ông" phải đọc lớn tiếng. Rồi lại không tiếc lời cám ơn. Nào "lấy làm quý hóa lắm", nào "mang ơn ông vô cùng").

Bức thư thường lắm, phải không? Vậy mà nó "mầu nhiệm" lạ lùng. Tại sao? Tại người viết đã xin người nhận bạn cho một ân huệ nhỏ, mà như vậy tất nhiên người nhận thư tự thấy mình quan trọng lắm.

Chiến thuật vô hại đó luôn luôn có kết quả. Benjamin Franklin vì dùng nó mà làm cho một kẻ thù biến thành bạn thân suốt đời của ông.

Franklin hồi thiếu thời, đem hết số tiền để dành được, đặt vào một nhà in nhỏ. Ông được bầu làm thư ký hội nghị ở Philadelphie, do đó mà được độc quyền lãnh in hết thảy những công văn trong các sở. Địa vị đó rất có lợi cho ông và ông quyết giữ nó. Chẳng may ông có một kẻ thù trong hội nghị: người đó là một nhà giàu có, và có quyền thế trong tỉnh. Người đó ghét ông tới nỗi đã có lần công kích ông trước công chúng trong một bài diễn văn.

Cái đó mới thật nguy hại. Cho nên Franklin quyết chinh phục được lòng thiện cảm của kẻ thù. Nhưng không phải dễ. Kiếm cách thi ân với người đó sao? Không được. Phương pháp đó gợi lòng ngờ vực của người ta và có lẽ người ta còn khinh bỉ nữa.

Franklin khôn ngoan, khéo léo lắm, không dại dột vậy đâu. Ông làm trái hẳn lại: Ông xin kẻ thù ông giúp ông một việc.

Bạn cứ yên lòng: Ông không hỏi mượn tiền người đó đâu. Không. Ông xin một ân huệ, một ân huệ mà người kia vui lòng cho, vì xin như vậy là tỏ ra một cách khéo léo rằng ông khâm phục người đó có tài cao học rộng.

Xin bạn nghe chính ông Franklin kể chuyện lại:

"Tôi nghe người ta nói rằng trong tủ sách ông ta có quyển sách rất hiếm, quý, tôi bèn viết cho ông vài hàng tỏ ý ước ao được đọc cuốn ấy lắm và xin ông làm ơn cho mượn trong vài ngày.

Ông ta cho mang lại nhà tôi liền và khoảng một tuần lễ sau, tôi cho người mang trả với một bức thư trong đó tôi tỏ ý cám ơn ông lắm.

Khi chúng tôi lại gặp nhau ở hội nghị, ông ta trò chuyện với tôi, có lễ độ lắm (trước kia không khi nào ông nói với tôi nửa lời). Rồi từ đó ông sốt sắng giúp tôi, bất kỳ trong cơ hội nào, thành thử chúng tôi trở nên đôi bạn rất thân cho tới khi ông mất".

Franklin đã khuất một trăm rưỡi năm rồi mà triết lý của ông vẫn còn có những kết quả dị thường. Một người học trò của tôi Albert B. Amsel đã áp dụng nó một cách khéo léo.

Ông Amsel làm đại lý cho một nhà bán ống chì và lò sưởi bằng đồng, từ lâu nay vẫn kiếm cơ hội bán hàng cho một xí nghiệp đúc chì lớn ở Brooklyn. Xí nghiệp đó vừa có nhiều khách hàng, vừa được tin cậy. Nhưng ông không tiến được một bước nào hết. Vì ông chủ xí nghiệp đó là hạng người lạ lùng, lúc nào cũng hầm hầm, nói năng thì cục cằn thô lỗ. Ngồi sau chiếc bàn làm việc, ngậm điếu sì gà lớn trong góc miệng, mỗi lần trông thấy mặt Amsei, ông ta nói như chó sủa: "Hôm nay không mua chi hết. Đừng uổng công làm mất thì giờ tôi! Đi chơi!".

Nhưng một hôm ông Amsel dùng một chiến thuật khác, một chiến thuật mà kết quả là bán được một số hàng lớn, được thêm một khách hàng thành bạn thân của ông và sau cùng được nhiều vụ làm ăn khác nữa.

Hãng ông Amsel đang điều đình để mua một chi điếm mới ở làng Queens, tại Long Island. Miền đó, ông chủ xí nghiệp đúc chì biết rõ lắm và có nhiều khách hàng ở đó. Khi ông Amsel trở lại thăm nhà doanh nghiệp, ông vội nói ngay:

- Thưa ông C, hôm nay tôi không lại để cậy ông mua hàng cho tôi đâu. Tôi chỉ xin ông chỉ giùm tôi một điều thôi... Ông có thể tiếp tôi một lát được không?

- Hừ! Sao! Ông C vừa đáp vừa lăn điếu xì gà từ mép này qua mép kia - Nói thử coi!

- Hãng tôi tính mở một chi điếm ở làng Queens. Mà không ai biết nơi đó rõ hơn ông. Cho nên tôi tự tiện lại hỏi ý kiến ông. Ông nghĩ ý định đó của tôi có được không. Nên làm hay không?

Tình thế thay đổi hẳn. Đã từ lâu, nhà đúc chì quen tỏ sự quan trọng của mình bằng giọng thô lỗ với người lại bán hàng cho ông và la ầm lên, mời họ "cút". Nhưng lần này ông Amsel lại hỏi ý ông. Tốt lắm! Người thay mặt cho một hãng lớn lại hỏi ý kiến ông để về trả lời cho những viên giám đốc của y!

Ông C bèn kéo ghế mời ngồi, rồi trong một giờ đồng hồ ông diễn thuyết về những cái lợi buôn bán ở làng Queens. Không những tán thành nơi lựa làm kho hàng, mà còn vạch cho cả một chương trình để mua cửa hàng đó, dự trữ hàng hóa và khai trương xí nghiệp mới. Để tỏ ra mình là một người quan trọng, ông ta lại còn khuyên nên quản lý xí nghiệp ra sao. Sau cùng, ông nói về đời tư của ông, và kể lể cả tâm sự về nỗi buồn bực trong gia đình ông nữa...".

Ông Amsel nói:

"Chiều hôm đó, khi từ biệt ông ta, không những ông đặt mua một số hàng quan trọng mà còn bắt đầu thành bạn thân của tôi nữa. Bây giờ tôi đánh quần với thằng cha mà hồi trước chưa trông thấy tôi, y đã nhe nanh ra chỉ chực cắn. Nguyên do sự thay đổi đó chỉ vì tôi nhờ cậy ông ta một việc, nó làm thỏa tính tự phụ của ông ta".

Chúng ta nghiên cứu bức thư sau này nữa của Ken Dyke, bức thư mà trong đó chánh sách "xin Ngài làm ơn" được áp dụng một cách khéo léo làm sao!

Cách đây vài năm, ông Dyke thất vọng lắm vì ít khi ông nhận được hồi âm những bức thư ông gởi cho các thân chủ của ông: thầu khoán, thương gia, kiến trúc sư, để xin họ cho biết tình hình buôn bán. Thường thường một trăm bức thư mới được một bức trả lời. ít quá. Nếu được hai bức, ông đã cho là khá, còn được ba bức thì thật là tốt lắm. Mà nếu một trăm bức được mười bức trả lời thì ông phải cho là một sự lạ.

Vậy mà bức thư sau này được 50 phần trăm thư trả lời, có phải là năm lần mầu nhiệm hơn không? Và những bức thư hồi âm dài tới hai ba trang, tràn trề tình thân ái, lòng hăng hái và những lời khuyên có ích!
Bức thư đó đây. Bạn nhận thấy rằng nó gần như bức thư trên kia. Bạn đọc đi rồi thử tưởng tượng tình cảm của người nhận được, thử kiếm lẽ tại sao bức thư đó "kết quả năm lần hơn một phép mầu".

Ông Doe thân ái,

Ông giúp tôi một việc nhỏ được không?

Đã gần một năm, tôi khuyên công ty tôi in một cuốn tổng mục các khí cụ và vật liệu với cách dùng đồ đó, để các kiến trúc sư dễ tra cứu. Tôi xin gởi một bản theo đây biếu ông. Đó là cuốn thứ nhất trong loại ấy.

Nhưng những cuốn tổng mục ấy phân phát gần hết rồi. Ông giám đốc công ty đồng ý với tôi rằng chỉ nên tái bản nếu có chứng cớ chắc chắn rằng cuốn đó in ra có lợi cho chúng tôi. Chúng tôi định lập một hội đồng để xem xét có nên tái bản cuốn tổng mục đó chăng, và xin ông vui lòng nhận chân trong hội đồng đó cùng với 49 vị kiến trúc sư trong các miền khác, để giúp ý kiến chúng tôi.

Để cho công việc của ông được dễ dàng, tôi đã biên đàng sau bức thư này ít câu hỏi rất giản dị. Ông sẽ ban riêng cho tôi một ơn lớn nếu ông vui lòng trả lời những câu hỏi đó và thêm vài lời bình phẩm mà ông cho là có ích rồi bỏ bức thư vào trong bao thư có dán cò sẵn tôi gởi theo đây.

Tôi không cần phải thưa với ông rằng ông không chịu trách nhiệm gì về những lời chỉ bảo của ông hết. Vậy tôi xin để ông tự ý định đoạt xem cuốn tổng mục nên bỏ đi, hay nên tái bản và chúng tôi sẽ cải cách theo lời khuyên của ông.

Dù sao cũng xin ông tin rằng tôi hoan nghênh sự cộng tác của ông lắm...

Tôi cảm tạ ông và kính chúc ông...

Giám đốc phòng thương vụ

Ken R. Dyke

Và bây giờ, tôi xin dặn bạn điều này. Tôi do kinh nghiệm mà biết rằng sau khi đọc bức thư đó, có vài bạn đã dùng phương pháp đó như cái máy thiếu hẳn vẻ tự nhiên: họ không dùng những lời khen tặng thành thật mà lại dùng một lối nịnh hót dối trá và ti tiện.

Như vậy tất nhiên là không thành công.
Thật vậy, chúng ta ai cũng khát khao được người khen ngợi và quý mến, nhưng chúng ta rất sợ lời nịnh hót.

Tôi xin nhắc lại: những phương pháp chỉ trong cuốn này chỉ có kết quả khi nó được áp dụng một cách chân thành, tự đáy lòng mà ra.

Những điều tôi chỉ cho bạn, không phải là những thuật xảo thủ, những mánh khóe để thành công đâu.

Không. Đó là một quan niệm mới về về nhân sinh, một triết lý mới.

PHẦN THỨ SÁU

Bảy lời khuyên để tăng hạnh phúc trong gia đình

Chương Một

Chôn sống hạnh phúc gia đình cách nào lẹ nhất?

Năm 1852, Hoàng đế Nã Phá Luân đệ tam say mê Nữ bá tước Mari Eugénie Ignace Augustine de Montiji, người đàn bà đẹp nhất thế giới và cưới nàng. Cận thần có người can gián Hoàng đế vì lẽ không được "môn đăng hộ đối".

Nhưng Hoàng đế nói: "Có cần chi điều đó". Cái duyên và vẻ đẹp lộng lẫy của nàng làm cho Hoàng đế mê ly như gặp tiên. Trong một bài diễn văn, Hoàng đế nói như thách cả nước Pháp: "Trẫm đã cưới một người đàn bà mà Trẫm yêu và ngưỡng mộ, như vậy còn hơn là cưới một người mà Trẫm không được biết".

Hoàng đế và Hoàng hậu có đủ điều kiện để cuộc lương duyên hoàn toàn theo lý tưởng: Sức mạnh, tiền bạc, quyền thế quang vinh, sắc đẹp, tình yêu. Chưa bao giờ người ta thấy hạnh phúc thiêng liêng trong gia đình chói lọi rực rỡ như vậy.

Than ôi! Chẳng bao lâu, lửa thiêng đó chập chờn, lu mờ và tắt hẳn. Nã Phá Luân đã có thể làm cho nàng Eugénie thành một bà Hoàng hậu được, nhưng không có gì ở đời này, cả tình thương của ông, cả uy quyền của ông, có thể thay đổi nổi tính tình của người đàn bà đó.

Bà điên cuồng vì ghen tuông bị nghi ngờ nó giày vò bà, làm cho đời sống của ông không được mảy may tự do. Bà không kể gì tới mệnh lệnh của ông nữa, bà sồng sộc xông vào văn phòng của ông trong khi ông bề bộn việc nước; trong lúc ông bàn kín việc quốc gia đại sự, bà cũng vào cho kỳ được mới nghe. Bà nhất định không bao giờ để cho ông ở một mình hết, luôn luôn sợ ông có ngoại tình.

Thường thường bà chạy lại nhà một bà chị để phàn nàn về chồng, trút hết tâm sự, khóc la, đe dọa. Có lắm lần bà đạp cửa vô thư viện của ông để chửi ông nữa. Cho nên, làm chủ mười hai tòa cung điện lộng lẫy mà Nã Phá Luân đệ tam không có lấy một cái tủ để trốn trong đó cho yên thân được.

Rồi sau xảy ra sao?

Đoạn văn bản này trích trong cuốn sách thú vị của E. A. Rheinhardt "Nã Phá Luân và Eugénie: bi hài kịch của một đế chính" trả lời câu hỏi đó:
"Như vậy, rốt cuộc Nã Phá Luân có ngoại tình thiệt và ông luôn luôn lén lút ra khỏi cung, đội chiếc nón nỉ kéo sụp xuống che mắt, có độc một người hầu cận theo sau,

để đi tới nơi hẹn hò với một giai nhân... nếu không phải, như hồi còn hàn vi, để đi lang thang trong kinh đô, vơ vẩn dạo chơi trong những con đường mà các vị Hoàng đế chỉ được nghe tả trong sách...".

Đó, cách cư xử của bà Eugénie đem tới kết quả như vậy đó. Đành rằng bà vẫn luôn luôn là Hoàng hậu nước Pháp. Đành rằng bà là người đẹp nhất thế giới. Nhưng khốn nạn thay, cả chức Hoàng hậu và sắc đẹp đó không đủ vãn cứu tình yêu bị ngạt trong không khí đầy chất độc, vì những cuộc bất hòa đó.

Phải, Eugénie cũng có thể kêu Trời như Job "Ghét của nào, Trời trao của đó". Trời trao ư? Không đâu. Chính bà đã tự đem trút nó lên đầu bà vì cái máu ghen và những lời đay nghiến của bà. Đành hanh, nhiếc móc, giày vò, thứ khí giới tai hại nhất mà Diêm Vương đặt ra để tiêu diệt tình yêu. Khí giới đó chắc chắn có hiệu quả hơn hết cũng như nọc rắn hổ vậy, không ai thoát khỏi chết.

Bá tước phu nhân Tolstoi tìm thấy chân lý đó - nhưng trễ quá. Lúc lâm chung, bà thú với con gái bà rằng: "Chính má đã làm cho ba các con chết". Con gái bà không biết trả lời ra sao, sa lệ. Vì biết rằng quá đúng như vậy: ông Tolstoi chết vì bà đầu độc đời ông bằng những lời đay nghiến cay chua không ngớt, những cuộc xung khắc bất tận.

Mà cặp vợ chồng đó có đủ những điều kiện của hạnh phúc. Tolstoi là một văn sĩ nổi danh nhất hoàn cầu. Ngoài vinh quang đó ra, ông bà lại giàu sang, có địa vị quan trọng trong xã hội và có nhiều con. Không bao giờ một cuộc hôn nhân trổ bông dưới nền trời tươi sáng hơn nữa. Mới đầu, hạnh phúc của ông bà đầy đủ quá, hoàn toàn quá, đến nỗi có khi cả hai đều quỳ gối, cầu xin Thượng đế gìn giữ họ trong cảnh thần tiên đó.

Rồi thì một sự lạ lùng xảy ra. Lần đầu Tolstoi biến đổi tính nết, thành một người khác hẳn. Ông xấu hổ về những danh tác ông đã viết, và bắt đầu từ lúc đó ông miệt mài viết những bài thuyết giáo về hòa bình và kêu gọi diệt trừ chiến tranh và khổ cực cho nhân loại.

Ông thú rằng hồi thiếu thời, ông đã mắc những tội lỗi không thể tưởng tượng được, cả tội giết người nữa và để chuộc tội, ông nhất định theo đúng giáo lý Cơ Đốc. Ông phân phát hết thảy những của cải của ông và thề sống trong cảnh nghèo. Ông làm lụng ngoài đồng, chặt cây, phơi cỏ, đóng lấy giày, quét lấy phòng, ăn trong đĩa bằng gỗ, ráng yêu cả những kẻ thù ông.
Đời của ông là một bi kịch, mà như vậy chỉ do hôn nhân của ông. Bà ưa xa hoa, ông thì ghét. Bà ham danh vọng, thích được tôn trọng, thích giao du, mà ông lại không màng gì tới những thú tầm phào đó. Bà đòi có nhiều vàng, sống một cuộc đời sang trọng, còn ông thì cho giàu có là một tội lỗi.

Trong nhiều năm, bà đay nghiến ông, thịnh nộ với ông, mạt sát ông, vì ông in sách cho không, không đòi quyền tác giả, mà bà thì không muốn bỏ những món tiền đó.

Khi ông chống lại thì bà phát cơn động kinh, lăn trên mặt đất, ngậm ở môi một ve thuốc phiện, thề sẽ tự tử hay dọa sẽ đâm đầu xuống giếng.

Có một chi tiết mà tôi cho là vô cùng thương tâm trong đời của ông bà. Như tôi đã nói, lúc mới cưới, cuộc tình duyên đó thiệt đẹp đẽ, vậy mà 48 năm sau, ông Tolstoi đến nỗi hễ trông thấy mặt bà là chịu không nổi... Có khi, buổi tối, bà già cô đơn đó thèm khát tình thương, lại quỳ bên ông và xin ông đọc cho nghe những đoạn dịu dàng cảm động, mà ông viết vô nhật ký để tặng bà, 50 năm trước.

Và khi ông đọc, sống lại những ngày tươi sáng rực rỡ, bây giờ đã tan như mây khói, cả hai đều rơi lệ. Than ôi! Thực trạng khác xa những mơ mộng thiếu thời một cách độc địa làm sao!

Sau cùng, năm 82 tuổi, Tolstoi không chịu nổi sự bất hòa ghê gớm trong gia đình nữa và một buổi tối, tháng 10 năm 1910, tuyết sa đầy trời ông trốn bà, đi xa, trong đêm tối và lạnh lẽo, không biết là đi về đâu.

Mười một ngày sau, ông đau phổi mà chết tại một nhà ga. Lời cầu xin cuối cùng của ông là đừng để ông thấy mặt vợ ông.

Đó, bà Tolstoi phải chuộc những cơn giận, lời dọa nạt, lời trách móc với cái giá đó.

Có lẽ độc giả tự nhủ rằng có nhiều chỗ bà phàn nàn cũng đáng. Phải. Nhưng vấn đề không phải ở đó. Vấn đề ở chỗ này: bà phàn nàn có ích gì cho bà không? Hay là, trái lại, chỉ làm cho tình thế đã tệ hại còn tệ hại thêm nhiều? Khi trễ quá rồi, bà mới tự thú: "Tôi tin chắc rằng hồi đó tôi điên".

Bi kịch thảm thương nhất trong đời Lincoln cũng là cuộc hôn nhân của ông. Tôi nói rõ: không phải là vụ ám sát ông mà là cuộc hôn nhân của ông. Khi tên Booth hạ sát ông bằng một viên đạn, ông không hay rằng người ta mới bắn ông, nhưng trong 23 năm trời, gần như mỗi ngày, ông được nếm "những trái cây chua chát của một duyên nợ đau khổ" như lời ông Herdon, người bạn ông đã nói. Thiệt vậy, trong gần một phần tư thế kỷ, bà Lincoln rút dần mạch sống của đời ông bằng cách khích bác, gây lộn, giày vò, đay nghiến ông.

Bà luôn luôn day dứt, đay nghiến rằng ông chẳng được vẻ gì: nào là lưng thì gù, chân đi thì kéo lê như thằng mọi, dáng điệu cứng như que củi, gai mắt lạ lùng.

Bà nhại dáng đi của ông rồi nghiến răng hỏi ông sao không bắt chước dáng đi lịch sự của bà?

Bà oán cả hai tai ông, vừa rộng vừa vểnh ra như tai voi. Bà chê ông mũi lệch, bà chê môi dưới ông trề ra, bà chê ông có vẻ ốm đói; tay chân lớn quá mà đầu thì nhỏ quá!

Hai ông bà trái ngược nhau về đủ mọi phương diện: giáo dục, tính tình, thị hiếu. Chọi nhau hoài...

Một sử gia thông thạo nhất về đời sống Tổng thống Lincoln có viết: "Giọng nói the thé của bà Lincoln, ở ngoài đường cũng nghe thấy, và những cơn thịnh nộ của bà thì điếc tai hàng xóm. Mà không phải khi bà giận dữ, chỉ la hét mà thôi đâu, bà còn làm hung nữa, có nhiều chứng cớ không chối cãi được".

Chẳng hạn, sau khi cưới, ông bà lại trọ nhà bà Farly, vợ góa một lương y, có nấu cơm tháng.

Một hôm lúc điểm tâm, ông Lincoln có một cử chỉ hoặc thốt một lời làm cho bà nổi giận. Không ai nhớ ông đã làm gì, nhưng người ta thấy bà Lincoln trong lúc cơn điên lên đến cực điểm, liệng một tách cà phê nóng vào mặt chồng, ngay lúc đông đủ các khách trọ khác.

Lincoln xấu hổ lắm, làm thinh ngồi trơ trên ghế trong khi bà chủ trọ đem chiếc khăn mặt ướt lại chùi má và quần áo ông.

Lòng ghen của bà Lincoln vô lý dữ tợn, và không thể tưởng tượng được, đến nỗi chỉ cần đọc những đoạn tả những cơn giận dữ, bi thảm làm cho ông mất mặt trước công chúng, phải, chỉ cần đọc những đoạn đó, 75 năm sau, cũng còn thấy kinh tởm rùng mình. Sau cùng, bà hóa điên. Người ta cho rằng tánh hạnh bà như vậy; bởi vì bà mắc bệnh thần kinh. Không thể có lời nào nhân từ hơn để xét bà nữa.

Bây giờ ta hãy tự hỏi: Những cơn thịnh nộ đó, những lời đay nghiến đó, cái lối bù lu bù loa đó có cải thiện ông Lincoln chút nào không?
Một ngàn lần không. Nó chỉ giết hết tình cảm của ông đối với bà, nó làm cho ông suốt đời hối hận rằng đã cưới bà và chỉ muốn có mỗi một hành vi là đi khỏi nhà cho khuất mắt.

Tại tỉnh Springfield, là nơi gia đình Lincoln ở, có 11 ông luật sư. Vì đông quá, không thể kiếm ăn trong tỉnh đó được, họ phải đi ngựa từ tỉnh lỵ này qua tỉnh lỵ khác, theo sau ông tòa David Davis để cãi trong những lúc ông này xử án khắp trong miền. Nhưng trong khi bạn đồng nghiệp của ông Lincoln cứ cuối tuần lại trở về gia đình thì ông Lincoln không muốn về, vì rất kinh tởm sự ở gần bà vợ. Và trong ba tháng hè và ba tháng thu, ông ở xa biệt, không lai vãng gần miền Springfield.

Như vậy trong nhiều năm. Đời sống trong những quán trọ nhà quê đó không vui thú, cũng không đủ tiện nghi; nhưng sống như vậy, ông còn thích hơn là về nhà để thấy bà Lincoln với những cơn tam bành, lục tặc của bà ấy.

Hành vi của bà Lincoln, Hoàng hậu Eugénie và Bá tước phu nhân Tolstoi có những kết quả như vậy. Chỉ mang lại bất hạnh cho gia đình và diệt hết nguồn ân ái mà mấy bà quý hóa nhất.

Sau khi bàn cãi trong 11 năm ở "Tòa chuyên xử các vụ lôi thôi trong gia đình ở Nữu Ước" và nghiên cứu cả ngàn vụ chồng bỏ nhà ra đi, bà luật sư Bessie Hamburger tuyên bố rằng đàn ông phải trốn vợ vì họ chán nghe vợ rầy rà, gây gổ. Như một văn sĩ đã nói: "Đàn bà đào huyệt chôn hạnh phúc gia đình bằng nanh vuốt của họ".

Vậy, thưa quý bà, nếu quý bà muốn giữ sự vui vẻ hòa nhã trong gia đình, xin quý bà theo lời khuyên dưới đây:

Đừng day dứt đay nghiến chồng!

Chương Hai

Tùy Ngộ Nhi An

Disraeli nói: "Tôi có thể làm nhiều chuyện điên lắm, nhưng có một việc mà tôi sẽ không bao giờ làm cưới vợ vì tình".

Và ông giữ lời. ở độc thân tới hồi 35, rồi cưới một người đàn bà giàu, góa, hơn ông 15 tuổi, một bà góa tóc đã bạc vì 50 cái xuân xanh! Bà biết rõ rằng Disraeli cưới bà không phải vì tình, mà vì tiền. Cho nên bà chỉ nhận lời với một điều kiện là cho bà đợi một năm để có đủ thì giờ xét tính tình ông. Hết hạn một năm, bà ưng.

Cuộc tình duyên đó chẳng nên thơ chút nào hết mà còn có vẻ mua bán nữa, phải không bạn? Vậy mà lại là một cuộc tình duyên sung sướng nhất trong những trang giông tố của hôn nhân niên giám.

Bà góa và giàu đó, đã không trẻ, không đẹp, cũng chẳng tài hoa gì. Trái lại, trong câu chuyện của bà, bà thường lầm lộn buồn cười về sử ký hay văn học sử. Chẳng hạn, bà không biết dân Hy Lạp thịnh trước hay dân La Mã thịnh trước. Quần áo thì lố lăng mà nhà cửa bày biện mới tai hại làm sao! Nhưng cách bà cư xử với chồng, thì thật là tuyệt diệu và đó là điều kiện cốt yếu để gây và nuôi hạnh phúc trong gia đình.

Bà không bao giờ tranh khôn với chồng. Khi ông về nhà, sau cả một buổi chiều mệt mỏi vì ứng đối xã giao với các công tước phu nhân linh mẫn, ông nghe bà chuyện trò ngây thơ mà óc được nghỉ ngơi. Lần lần gia đình của ông thành một nơi thần tiên, vì nơi đó là nơi ông thảnh thơi dưỡng sức trong sự chiều chuộng âu yếm của vợ. Những giờ sống bên cạnh bà vợ đứng tuổi đó là những giờ êm đềm nhất trong đời ông.

Bà là tri kỷ của ông, vừa là bạn đồng tâm, là nguồn an ủi và là quân sư của ông nữa. Mỗi buổi tối ở Nghị viện ra, ông vội về nhà để cho bà biết những tin tức hôm đó. Và điều này quan trọng nhất, dù ông lập tâm thi hành bất cứ công cuộc gì, không bao giờ bà nghi rằng ông có thể thất bại được.

Trong 30 năm, ông là lẽ sống độc nhất của bà. Bà quý của cải của bà, chỉ vì của đó làm cho đời sống của người bà yêu được dễ chịu hơn. Đáp lại tình đó, ông tìm hết cách làm đẹp lòng bà. Ông khẩn khoản xin Nữ hoàng Anh Victoria phong tước cho bà và vì vậy, năm 1868, bà được sắc phong nữ bá tước.

Dù bà có lầm lỗi gì đi nữa, ông cũng không bao giờ chỉ trích bà, không bao giờ trách bà nửa lời, và nếu ai cả gan chế giễu bà thì ông chồm lên để bênh vực bà một cách chân thành dữ tợn.

Bà Disraeli không phải là một người hoàn toàn nhưng trong 30 năm, bà không ngớt nói về chồng bà, khen ngợi, ngưỡng mộ ông. Kết quả? Ông Disraeli thích nhắc lại lời này lắm: "Trong 30 năm sống chung không bao giờ tôi thấy buồn chán vì vợ hết". (Vậy mà nhiều người dám cho rằng bà đần độn vì không thuộc sử ký!).

Còn ông thì vẫn thường nói với mọi người rằng bà là nhân vật quan trọng nhất trong đời ông. Kết quả ra sao? Bà khoe nhiều lần với bạn bè rằng: "Nhờ lòng âu yếm của nhà tôi mà đời tôi là một chuỗi dài hạnh phúc".

Trong lúc vắng, ông bà thường nói đùa nhau. Ông nói:

"Mình, anh cưới mình chỉ vì của cải mình thôi...".

Và bà, mỉm cười, đáp: "Phải, nhưng bây giờ, giá có cưới lại thì mình sẽ cưới em vì tình phải không?".

Ông chịu nhận rằng lời đó đúng.

Bà chẳng hoàn toàn chút nào. Đúng. Nhưng ông Disraeli đã khôn ngoan mà chịu an phận.

Henry James nói: "Quy tắc thứ nhất phải áp dụng trong sự giao thiệp với mọi người là để cho họ được sung sướng vì theo quan niệm của họ".

Văn sĩ Lelend Foster Wood cũng nói gần đúng như vậy: "Muốn có hạnh phúc trong gia đình, kiếm một người bạn trăm năm lý tưởng không cần mấy, mà cần thứ nhất là phải chính mình là một người bạn trăm năm lý tưởng đã".

Vậy muốn có hạnh phúc gia đình, quy tắc thứ hai là:

"Bạn trăm năm của ta ra sao, ta chịu làm vậy, đừng có ý sửa đổi làm chi"

Chương Ba

Thương nhau chín bỏ làm mười

Kẻ thù dữ tợn nhất về chính trị của Disraeli là Gladstone. Cả hai đều trái ngược nhau về mọi phương diện, nhưng có chỗ này giống nhau: Hạnh phúc hoàn toàn trong gia đình.

William và Catherine Gladstone sống chung với nhau 59 năm, lúc nào cũng quyến luyến nhau. Tôi thích tưởng tượng cảnh Gladstone, cụ Thượng nghiêm trang nhất của nước Anh, mà cầm tay vợ, nhảy múa với bà trước lò sưởi, ca: *Chồng rách rưới, vợ lang thang*

Buồn vui tranh đấu trên đàng cùng nhau.

Gladstone, về chính trị, là một kẻ thù ghê gớm cho phe đối lập, nhưng ở trong nhà, ông không bao giờ khiển trách ai hết. Sáng dậy, ông xuống nhà dưới, thấy phòng ăn vắng ngắt vì cả nhà còn ngủ, ông ca một điệu bí mật, luôn luôn một điệu đó, để nhắc rằng người bận việc nhất ở nước Anh ngồi ở nhà dưới một mình, đợi người ta dọn điểm tâm cho ông. Rất khôn khéo và lễ phép, ông không bao giờ chỉ trích việc nhà cửa hết.

Đó cũng là thuật mà Nga hoàng Catherine dùng Bà trị vì một đế quốc lớn nhất thế giới từ cổ tới kim, có quyền sinh sát cả triệu thần dân, và cầm quyền một cách độc ác và độc đoán, làm phí biết bao sinh mạng trong những chiến tranh vô ích và đem bắn cả trăm kẻ thù, không thương hại chút chi hết. Nhưng, khi vì rủi ro, người bếp làm cháy món thịt quay thì bà đã không phàn nàn, còn vui vẻ tha thứ mà ăn. Những đức lang quân ở Mỹ nên noi gương bà.

Dorothy Dix mà ai cũng phải công nhận rằng rất thâm hiểu những vấn đề về hôn nhân, nói rằng: "Già nửa những cuộc hôn nhân đã thất bại lớn". Bà nói thêm: "Biết bao chiếc thuyền tình chở đầy hy vọng mà sau cùng phải tan tành dưới chân mỏm đá bến Reno, chỉ do cái thói vô ích và tai hại vợ chồng chỉ trích lẫn nhau".

Vậy, muốn giữ hạnh phúc trong gia đình xin bạn nhớ quy tắc thứ ba:

Đừng chỉ trích

Bạn có khi muốn rầy cháu nhỏ. Bạn tưởng tôi sẽ khuyên bạn "Không nên" sao? Thưa không! Tôi chỉ khuyên bạn điều này. Trước khi rầy nó, xin bạn đọc bức thư sau này của văn sĩ Livingstone Larnod. Bức thư đó ông viết cho con ông và đã làm cho hết thảy những người đọc rung động tơ lòng đến nỗi được hàng trăm tạp chí và nhật báo đăng lại, được đài vô tuyến điện truyền thanh biết bao lần và được dịch ra không biết

bao nhiêu thứ tiếng. Nhan đề đoạn đó là: "Làm cha nên nhớ...". Thiệt là một cha thú tội với con, âu yếm cảm động và thân mật!

"Con ơi!... con ngủ, má đỏ kề trên tay, tóc mây dính trên trán. Cha mới lén vào phòng con... Cha muốn thú tội với con: lúc nãy trong khi cha đọc báo bên phong sách, đợt sóng hối hận xâm chiếm tâm hồn cha. Cha đã hỏi nghiêm khắc với con hôm nay. Sáng ngày, trong khi con sửa soạn sách vở đi học, cha đã rầy con vì con chỉ quệt chiếc khăn ướt lên đầu mũi con thoi, cha đã mắng con vì giày con không đánh bóng, cha đã la khi con liệng đồ chơi của con xuống đất.

Trong lúc điểm tâm cha lại khiển trách con nữa: con đánh đổ sữa, con nuốt vội mà không nhai, con tì khuỷu tay lên bàn, con phết bơ lên bánh nhiều quá... Khi ra đi, con quay lại và chào cha: "Thưa cha, con đi!". Và cha đã cau mày: "Ngay người lên!".

Buổi tối, vẫn điệu đó. ở sở về, cha rình con ở ngoài đường. Con chơi bi, đầu gối quỳ lên cát, vớ rách hở cả thịt ra. Cha đã làm nhục con trước bạn bè, vì bắt con đi trước mặt cha cho tới nhà... "Vớ đắt tiền, nếu mày có phải bỏ tiền ra mua, mày mới tiếc của mà giữ gìn nó!". (Con thử tưởng tượng, có ai, cha mà mắng con như vậy không?).

Rồi con nhớ không? Tối đến, trong khi cha đọc sách, con rón rén vào phòng giấy cha, vẻ đau khổ lắm. Cha ngửng lên, giọng bất bình hỏi: "Cái gì?".

Con không trả lời chi hết, nhưng trong một lúc xúc động không chống lại được, con chạy lại cha, bá cổ cha, ôm cha với tình sùng bái cảm động mà Trời Phật đã làm nảy nở trong lòng con, mà sự lạnh lùng của cha không làm cho héo được... Rồi thì con chạy lên cầu thang.

Này con, chính lúc đó cuốn sách ở tay cha rớt xuống và một nỗi sợ ghê gớm xâm chiếm cha. Cái thói hay chỉ trích, trách mắng đã làm cho cha thành như vậy đó, thành một người cha gắt gỏng. Cha đã phạt con vì con còn con nít mà cha bắt con làm như người lớn. Không phải cha không thương con đâu, nhưng cha đã đòi hỏi ở tuổi thơ của con nhiều quá, cha đã xét con theo tuổi nhiều kinh nghiệm của cha.

Mà tâm hồn con đại lượng, cao thượng, trung trực biết bao! Trái tim nhỏ của con mênh mông như bình minh ló sau rặng đồi. Chỉ một sự hăm hở tự nhiên lại hôn cha trước khi đi ngủ, đủ chứng điều đó. Thôi, cha con mình quên hết những chuyện khác đi... Tối nay cha hối hận lắm, lại ngồi nép bên giường con.

Cha biết nếu con có nghe được những lời cha thú với con đây thì con cũng chẳng hiểu chi. Nhưng, ngày mai, con sẽ thấy, cha sẽ thiệt là một người cha; cha sẽ là bạn của con, con cười cha sẽ cười, con khóc cha sẽ khóc. Và nếu cha có muốn rầy con thì cha sẽ mím chặt môi, và sẽ lặp đi lặp lại, như trong kinh:

- Con chỉ là một đứa nhỏ... một đứa nhỏ!

Cha có lỗi. Cha đã coi con như người lớn. Bây giờ nhìn con nằm trong giường nhỏ của con, mỏi mệt, trơ trọi, cha biết rõ rằng con chỉ là một em bé.

Mới hôm qua, con còn nằm trong tay mẹ, ngả đầu trên vai mẹ con... Cha đã đòi hỏi con nhiều quá... Nhiều quá lắm...".

ng Tư

Làm cho người ở chung quanh mình được sung sướng là điều dễ dàng

Bạn có biết câu chuyện lạ lùng này không? Sau ngày dài làm lụng khó nhọc, một mụ chủ trại dọn cho những người giúp việc một đống cỏ khô thay bữa chiều. Những người này bất bình, hỏi lại mụ có phải mụ điên không, thì mụ trả lời: "Làm sao ta biết được rằng các chú phân biệt được thức ăn với cỏ? Vì trong suốt 20 năm nay ta nấu ăn cho mấy chú, mấy chú có bao giờ cho ta hay rằng món các chú ăn đó không phải là cỏ khô đâu?".

Ngày xưa, các nhà quý phái ở Moscou và Saint Pétersbourg lịch thiệp hơn. Sau một bữa tiệc nấu khéo, các ông thường cho gọi người làm bếp vô phòng ăn để khen ngợi họ.

Sao đối với bạn trăm năm của bạn, bạn không biết vì nể như vậy? Lần sau, nếu món gà chiên vừa ăn, bạn nên nói cho bà nhà hay, cho bà biết rằng bạn biết thưởng thức món bà làm; bạn nên tỏ ra rằng "món bạn ăn đó không phải là cỏ khô", và luôn tiện bạn đừng nên tiếc lời, mà nên thêm cho bà biết là bà rất cần cho hạnh phúc của bạn.

Disraeli, một trong những nhà cầm quyền quan trọng nhất bên Anh, thích tuyên bố cho mọi người hay rằng ông mang ơn bà vợ bé nhỏ của ông rất nhiều.

Tuần trước, đọc qua một tạp chí, tôi thấy một bài phỏng vấn kép hát bóng Eddie Cantor. Chàng nói:

"Tôi được nhờ nhà tôi nhiều hơn là được nhờ những người khác. Khi tôi còn nhỏ, nhà tôi là bạn thiết của tôi, dắt dẫn tôi trên con đường chính. Sau khi cưới, nhà tôi cần kiệm từng đồng và làm ăn cho vốn tôi sinh sôi nảy nở. Chính nhà tôi đã gây dựng nên cơ nghiệp của chúng tôi. Nàng sinh được năm đứa con ngộ nghĩnh và gia đình chúng tôi như một tổ uyên ương. Nếu tôi đã thành công được chút nào, toàn là do công của nàng vậy".

ở Hollywood, kinh đô hát bóng, những cuộc tình duyên thật bấp bênh, đến nỗi Công ty bảo hiểm Lloyds ở Luân Đôn phải "chạy"... Vậy mà có một cặp rất sung sướng: là vợ chồng kép hát Warner Baxter. Nàng bỏ tiền đồ rực rỡ trên sân khấu để yên chữ vu quy. Nhưng không bao giờ tiếc sự hy sinh đó hết, vì như lời chàng nói với chúng tôi: "Nhà tôi không được khán giả vỗ tay khen nữa, nhưng đã có những lời khen ngợi của tôi bù lại. Sự tôn trọng, sùng bái của chồng, làm cho vợ sung sướng. Và nếu vợ sung sướng thì đáp lại, chồng cũng đáp lại được vợ làm sung sướng".

Đó, muốn có hạnh phúc trong gia đình thì quy tắc thứ tư là:

Chươ

Ta phải biết khen tài đức người bạn trăm năm của ta.

ng Năm

Cái gì làm cảm động một người đàn bà

Từ đời thái cổ, loài hoa vẫn được dùng để tỏ lòng yêu đương. Bông có mắc gì đâu, nhất là lúc giữa mùa. Người ta bán cả ở đầu đường. Vậy mà thấy mấy ông chồng vào hạng trung lưu, bủn xỉn không dám mua biếu bà vợ, người ta tưởng bông mắc lắm, mắc hơn lan tố tâm, lan bạch ngọc, hoặc loài mẫu tử hảo mọc trên ngọn núi Alpes.

Tại sao lại đợi cho bà nhà vào nằm trong nhà thương mới mua bông tặng bà? Tại sao không tặng bà vài bông hồng ngay tối nay? Bạn là người ưa thí nghiệm. Thì đây, bạn hãy theo tôi mà thí nghiệm đi, rồi cho tôi hay.

Ông Cohan công việc bề bộn là như vậy mà không ngày nào quên, sáng một lần, chiều một lần, gọi điện thoại hỏi thăm tin tức mẹ.

Mà bạn tưởng mỗi lần ông đều có tin quan hệ cần cho bà cụ biết sao? Không! Ông chỉ muốn tỏ cho bà cụ biết rằng lúc nào ông cũng nhớ tới mẹ, cũng chỉ tìm cách làm vui lòng mẹ, và hạnh phúc với sức khỏe của cụ vô cùng quan trọng đối với ông. ý nghĩa của những cử chỉ nhỏ nhặt đó sâu xa tới như vậy.

Đàn bà trong ngày sinh nhật và những ngày kỷ niệm vui tươi của họ lắm. Một người đàn ông có thể sống suốt đời không cần nhớ những niên nguyệt nhật quan trọng, trừ bốn niên nguyệt nhật sau này: 1492, năm kiếm được châu Mỹ; 1776, năm Mỹ quốc tuyên bố độc lập; ngày sinh tháng đẻ của vợ và ngày tháng cưới. Cùng lắm thì có thể quên được hai năm trên, còn hai ngày tháng dưới thì không bao giờ, không bao giờ được quên.

Một ông tòa ở tòa án Chicago đã xử bốn vạn vụ ly dị và hòa giải được 2000 vụ, tuyên bố: "Nguyên nhân những vụ ly dị phần nhiều là những chuyện lặt vặt. Có khi chỉ cần ông chồng buổi sáng, khi đi làm, giơ tay lên chào vợ một cái cũng đủ làm cho cái hố giữa họ khỏi mỗi ngày một sâu".

Robert Browning mà cuộc hôn nhân với Elizabeth Barrett có lẽ mặn mà nhất chưa từng thấy, trong đời luôn luôn dụng tâm giữ lửa thiêng của ái tình. Ông săn sóc nâng niu, kính trọng bà vợ tật nguyền một cách luyến ái và tế nhị đến nỗi bà phải viết câu này cho một người chị: "Em bắt đầu tin rằng có lẽ em thiệt là một nàng tiên như lời nhà em thường nói".
Đời vợ chồng, hết ngày này qua ngày khác, chỉ là một chuỗi những tiểu tiết không nên thơ. Nhưng trong những tiểu tiết đó, ta phải giữ một thái độ phong nhã thì mới có hạnh phúc trong gia đình được.

Chươ

Tại tỉnh Reno, kinh đô của ly dị, người ta xử những vụ ly dị không ngừng, từ đầu năm đến cuối năm, mỗi tuần sáu ngày, mỗi giờ sáu vụ, nghĩa là mười phút một vụ. Trong những cuộc tình duyên bất hạnh đó, có bao nhiêu cuộc rẽ thúy chia loan, vì những bi kịch hẳn hòi? Tôi cam đoan là ít lắm. Nếu bạn được dự những phiên tòa đó, nếu bạn nghe được cả trăm những lời chứng của những cặp vợ chồng xấu số đó, bạn sẽ thấy giá trị của những tiểu tiết trong đời vợ chồng.

Đàn ông luôn luôn phải nhận rằng đàn bà gắng sức tô điểm nhan sắc lắm. Mà ta lại quên điều đó, có khi không biết tới nữa.

Bạn coi hai cặp gặp nhau ngoài đường: hai người đàn ông họ chỉ ngó nhau thôi, còn hai người đàn bà thì ngắm nghía tỉ mỉ quần áo, trang sức của nhau.

Bà tôi mất, cách đây vài năm, hồi cụ 98 tuổi. ít tháng trước khi quy tiên, cụ cho chúng tôi coi một tấm hình chụp ba chục năm về trước. Mắt lòa, cụ không trông rõ hình, nhưng câu hỏi độc nhất của cụ là: "Trong hình bà bận áo gì, cháu?". Đó, một bà cụ bệnh tật, đội nặng cả một thế kỷ trên mái tóc bạc phơ, trí nhớ thì lu mờ mau đến nỗi chính con gái cụ mà cụ không nhận ra được nữa, vậy mà còn chú ý đến chiếc áo như vậy đó!

Các độc giả tu mi đọc những hàng này không còn nhớ một chút gì về những bộ đồ và những áo sơ mi bận cách đây 5 năm, mà cũng chẳng thích nhớ tới làm chi... nhưng các bà về phương diện đó thì khác hẳn và các đức lang quân, xin nhớ kỹ điều đó cho.

Xin bạn lấy kéo cắt những hàng tôi chép lại sau này, rồi dán vô trong nón hoặc trong gương, ở nơi nào mà mỗi buổi sáng, khi rửa mặt, bạn trông thấy liền.

"Tôi không đi lại hai lần con đường đời. Vậy tất cả việc thiện hay nỗi vui mừng mà tôi có thể mang lại cho đồng bào tôi, tôi phải làm ngay từ bây giờ. Không có gì làm cho tôi xao nhãng hoặc làm chậm trễ công việc đó được; vì cơ hội sẽ không tái hiện nữa".

Vậy muốn có hạnh phúc trong gia đình:

"Xin nâng niu, săn sóc bạn trăm năm của bạn".

ng Sáu

Phu phụ tương kính như tân

Hai vợ chồng nhạc sĩ trứ danh Walter Damrosch là một trong những cặp uyên ương sung sướng nhất. Bí quyết của họ ư?

Chính bà Samrosch cho ta biết bí quyết như sau này:

"Trước khi cưới, sự lựa chọn kỹ càng bạn trăm năm là một điều quan trọng nhất. Nhưng khi cưới rồi, điều cần nhất là đãi nhau như khách quý. Nếu những bà vợ trẻ biết trọng chồng như khách quý thì vui vẻ biết bao nhiêu!... Đàn ông bao giờ cũng muốn lánh mặt một người đàn bà gắt gỏng...".

Sự thiếu lịch sự giết chết ái tình. Ai cũng biết điều đó, vậy mà chúng ta lễ phép với người dưng hơn là với người thân trong nhà.

Không bao giờ chúng ta dám nghĩ tới chuyện ngắt lời một ông khách sơ giao và bảo ông:

"Trời đất! Xin ông đừng kể câu chuyện cũ mèm đó ra nữa!". Không bao giờ chúng ta dám mở thư của họ để coi lén, hoặc năn nỉ họ cho ta biết những việc kín của họ. Nhưng chúng ta lại rất thường xử như vậy với những người gần ta nhất, thương yêu ta nhất.

Dorothy Dix còn nói: "Sự thực hiển nhiên nhất, nhưng ngược đời nhất, chính là chỉ có người trong nhà, thân cận nhất mới nói với ta những lời nhỏ mọn, tục tằn, độc ác nhất".

Một văn sĩ nói: "Biết phép lịch sự nghĩa là biết vượt tầm con mắt đừng thèm ngó bức hàng rào đổ nát trước mặt, mà ngắm những bông hoa nở trong vườn phía sau hàng rào đó".

Phép lịch sự cần thiết cho hôn nhân cũng như nhớt cần cho máy chạy.

Tôi biết một tiểu thuyết gia rất sợ làm phiền lòng những người thân, đến nỗi không dám để lộ ra nét mặt, những tình cảm của ông khi ông âu sầu, lo lắng. Ông nói: "Bắt người nhà chịu sự rầu rĩ, càu nhàu của mình có ích chi đâu?

Than ôi! Hạng trung nhân không hành động như vậy. Họ lo cho việc làm ăn ư, bị chủ rầy ư, khó ở ư, lỡ xe ư, thì mới về tới cửa, họ đã quát tháo rồi.
Người Hòa Lan, trước khi vô nhà, phải cởi giày ra, để ở bực cửa. Sao chúng ta chẳng theo họ, cởi nỗi buồn phiền của ta ở sau cánh cửa rồi hãy vô nhà chúng ta?

Biết bao người trong bọn chúng ta, không dám lớn tiếng với một khách hàng, một bạn đồng nghiệp, mà cho sự réo vợ một cách hách dịch tàn nhẫn là một điều tự nhiên. Mà hạnh phúc của chúng ta tùy sự êm ấm trong gia đình nhiều hơn sự thành công trong việc làm nhiều lắm.

Chươ

Một người trung bình được vui vẻ trong gia đình còn sướng gấp trăm một vị thiên tài phải sống cảnh cô độc. Tourgueniev là một đại văn sĩ Nga, thế giới đều biết danh. Vậy mà ông nói: "Tôi sẽ đổi hết cả tài nghệ, tác phẩm của tôi để được cái êm đềm biết rằng, tại một nơi nào đó, có một người đàn bà lo âu vì tôi về trễ bữa".

Xét kỹ, ta có nhiều hy vọng xây hạnh phúc trong gia đình không?

Paul Popenoe cho rằng: "Ta có nhiều hy vọng thành công trong một hôn nhân hơn là trong một kinh dinh khác".

Ví dụ 100 nhà buôn bán đồ thực phẩm thì có 70 nhà vỡ nợ, trong 100 gia đình thì có 70 gia đình được vừa lòng. Nhưng Dorothy Dix nghĩ khác. Bà cho rằng già nửa những cuộc tình duyên đều bất hạnh và kết luận như sau này:

"Hôn nhân là việc quan trọng nhất trong đời, quan trọng hơn cả sinh và tử".

Đàn bà luôn luôn tự hỏi tại sao chồng họ không chịu gắng sức làm cho gia đình được sung sướng hơn là gắng sức thành công trong nghề nghiệp hoặc thương mãi.

Một người đàn bà được vừa lòng, một gia đình hòa hợp, cần thiết cho hạnh phúc của đàn ông hơn là một gia tài cả triệu bạc. Nhưng trăm người đàn ông thì không có đến một người chịu gắng sức thành công trong hôn nhân. Việc quan trọng nhất trong đời thì lại phó cho may rủi. Và đàn bà không hiểu được tại sao đàn ông không đối đãi với mình một cách lịch sự, khôn khéo để được lợi cho họ.

Mà đàn ông lại thừa biết rằng người vợ được chiều chuộng khéo léo sẽ làm mọi việc, hy sinh mọi thứ cho chồng vui. Chỉ vài lời khen giản dị đủ cho thành một người tề gia giỏi nhất, cần kiệm nhất. Nếu chồng bảo vợ chiếc áo bạn năm ngoái vừa vặn và đẹp lắm, thì vợ sẽ không khi nào muốn đổi chiếc áo đó lấy một chiếc áo đúng mốt tân thời nhất ở Paris. Sau cùng, nếu biết vuốt ve chiều chuộng vợ thì bảo sao vợ nghe vậy, không cãi lại nửa lời, và có muốn bịt mắt họ cũng được nữa.

Phải, đàn ông biết tất cả những điều đó. Đàn bà biết rằng đàn ông biết những điều đó. Đàn bà đã chẳng cho đàn ông biết tất cả những bí mật của mình ư? Chẳng chỉ cho đàn ông biết cách dẫn dụ mình sao?

Cho nên khi thấy đàn ông thích quạu quọ, gây lộn, để rồi phải chịu cảnh cơm chẳng lành, canh chẳng ngọt, cửa nhà tan hoang, hơn là chịu nghe lời năn nỉ của mình mà chiều chuộng mình một chút, đối đãi với mình cho mình vui lòng một chút, thì đàn bà tức tối vô cùng, và hết sức tức tối thì đến thất vọng!".

Vậy muốn cho gia đình được êm ấm, thì quy tắc thứ sáu là:

"Bạn nên lịch sự và có lễ độ với người bạn trăm năm của bạn".

Chương Bảy

Những kẻ thất học trong hôn nhân

Sở vệ sinh chung có lần gửi cho cả ngàn người đàn bà có chồng một tờ giấy câu hỏi về đời sống thân mật của họ và xin họ trả lời rất thành thật và tất nhiên là có giấu tên.

Kết quả cuộc điều tra đó là một sự tiết lộ bất ngờ về đời sống đau thương trong những cuộc ái ân của họ. Sau khi nghiên cứu tất cả những câu trả lời, một bác sĩ đề xướng cuộc điều tra đó, không ngần ngại gì tuyên bố trên báo rằng ông tin chắc phần nhiều những vụ ly dị do sự lỗi nhịp trong cuộc mây mưa.

Một bác sĩ khác, ông G.V. Hamilton công nhận ý kiến mới mẻ đó. Trong 4 năm, ông dò xét đời sống giữa vợ chồng của 200 người, 100 người đàn ông và 100 người đàn bà. Ông đã hỏi họ khoảng 400 câu hỏi, và được hiểu rõ những bí ẩn trong hôn nhân. Những tìm tòi đó quan trọng về phương diện xã hội đến nỗi một số bác sĩ có tên tuổi bỏ tiền ra giúp ông. Kết quả của sự nghiên cứu đó chép trong một cuốn nhan đề là "Nguyên do của bất hòa trong gia đình" do ông G.V. Hamilton và ông Keneth Macgowan viết.

"Chỉ có một y sĩ chữa bệnh thần kinh có những quan niệm lạ lùng mới dám nhận rằng nguyên nhân chính của bất hòa trong gia đình là sự bất hòa về tình dục. Mà, cũng phải nhận rằng những bất hòa do những nguyên nhân khác có thể dịu bớt đi được nếu vợ chồng được thỏa mãn trong lúc ái ân".

Còn theo bác sĩ Popenoe, một trong những nhà thông hiểu nhiều nhất về hôn nhân, thì những nguyên nhân chính của sự bất hòa đó, phần nhiều là:

1. Thiếu hòa hợp trong lúc ái ân.

2. ý kiến khác nhau về cách tiêu khiển.

3. Tài chánh khó khăn

4. Tính tình hoặc thể chất khác thường.

Bạn nên để ý rằng vấn đề ái ân đứng đầu, và trái với điều người ta thường tưởng những khó khăn về tiền bạc quan trọng hạng ba.
Tất cả những người am hiểu vấn đề đều đồng thanh nhận rằng cần phải có sự hòa hợp trong lúc ái ân. Ông Tòa Hoffman ở tòa án Cincinnati, đã nghiên cứu cả ngàn thảm kịch trong gia đình cách đây vài năm có tuyên bố: "Mười vụ ly dị thì có tới chín do thiếu sự hòa hợp trong lúc ái ân".

Trong những lớp học của tôi, đã được nghe vài y sĩ công nhận lời đó. Cho nên, ở thế kỷ thứ 20 này, thế kỷ của khoa học và của phát minh, mà còn thấy biết bao gia đình khuynh bại, biết bao cuộc đời tan nát, chỉ do người ta không biết những luật nó điều khiển một bản năng tự nhiên nhất, thâm áo nhất, thì bạn có thấy se lòng hay không?

Mục sư Butlerffield ở Nữu Ước, một vị đã cầu phúc cho nhiều cuộc hôn nhân hơn những vị mục khác, tuyên bố:

"Ngay từ khi mới làm mục sư, tôi đã hiểu rằng, rất nhiều cặp uyên ương dắt nhau tới bàn thờ, có một ái tình chân thành, những hảo ý rất đáng khen, nhưng lại là những kẻ "thất học trong hôn nhân" mà thôi.

Những kẻ thất học trong hôn nhân

Và ông tiếp: "Khi người ta nghĩ rằng một vấn đề rất tế nhị và khó khăn, tức là vấn đề làm cho những cuộc ái ân được hòa hợp, mà lại phần nhiều cứ để cho may rủi giải quyết, thì người ta phải lấy làm kinh dị rằng những vụ ly dị lại ít như vậy, không quá 16 phần trăm. Có một số rất lớn vợ chồng mà thiệt ra không phải là vợ chồng. Họ sống bên nhau, như để trả một cái nợ tiền kiếp cho nhau vậy.

Có rất ít những cuộc hôn nhân nhờ may rủi mà được hạnh phúc. Muốn có hạnh phúc, nó phải được xây dựng trên một nền tảng đã nghiên cứu một cách thông minh và khoa học, cũng như một ngôi nhà khéo cất vậy.

Sự thỏa mãn về nhục dục chỉ là một trong nhiều những thú của hôn nhân; nhưng thiếu điều kiện đó thì cả tòa hạnh phúc sẽ sập đổ.

Sự ngu muội, hay nói cho đúng hơn, một sự hiểu sai lầm về những vấn đề đó phải được phá tan đi để thay vào một giáo dục thích hợp, để cho những cặp vợ chồng sau này (và hiện tại nữa) có thể xét phương diện tình dục trong đời sống chung của họ bằng một cách khách quan, ngay thẳng và khoa học". Vậy, muốn tăng hạnh phúc trong gia đình, quy tắc thứ 7 là:

Nghiên cứu cho kỹ một cuốn
"ái tình cẩm nang" hoàn toàn nhất "